

AVISO No. 398

30 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CLARA MARIA VELASCO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 7928 DEL 22 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **CLARA MARIA VELASCO**

Dirección de notificación usuario: **ET 3 MZ 50 CS 12 BR LA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada Contratista**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 30 de mayo de 2024

Señor (a)
CLARA MARIA VELASCO
Dirección: **ET 3 MZ 50 CS 12 BR LA CECILIA**
Teléfono: 3166565871
Matricula No. 105917
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 398 RESOLUCIÓN PQRDS 7928 DEL 22 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 398 RESOLUCIÓN PQRDS 7928 DEL 22 DE MAYO DE 2024.**

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 7928
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR976200
MATRICULA 105917

La abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria la señora **CLARA MARIA VELASCO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición con **RADICADO No. 2024PQR976200**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **ET 3 MZ 50 CS 12 BR LA CECILIA**, identificado con **Matrícula 105917**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **ET 3 MZ 50 CS 12 BR LA CECILIA**, identificado con **Matrícula 105917**, se observa que a la fecha dicho predio presenta un saldo por valor de **DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$ 273.590,00)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).

Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.

4. Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 105917**, se observa que en el periodo correspondientes al mes de abril del 2024 se registró un **ALTO CONSUMO** tal y como se puede evidenciar en la imagen que se adjunta a continuación:



| Consumo | | Lecturas | | Consumos por Período | | | | |
|---------|-----|-----------------|----------------|----------------------|---------|---------------|---------------------|--|
| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | |
| 2024 | 4 | 5301 | 3087 | 3050 | 57 | LECTURA | ALTO CONSUMO CO... | |
| 2024 | 3 | 5282 | 3050 | 3314 | 19 | LECTURA | NORMAL | |
| 2024 | 2 | 5263 | 3314 | 2992 | 19 | LECTURA | NORMAL | |
| 2024 | 1 | 5244 | 2992 | 2970 | 22 | LECTURA | NORMAL | |
| 2023 | 12 | 5225 | 2970 | 2950 | 20 | LECTURA | NORMAL | |

5. Con ocasión del evidente consumo y en cumplimiento de lo establecido en la ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, fue realizada una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el 24 de abril de 2024, encontrando lo siguiente:

| Información... | Datos... | Cobros | Ítems | Cambios de... | Archivos... | Evidencia |
|----------------------|--|--------|-------|---------------|-------------|------------------------|
| Fecha Asignación | | | | | | 22/04/2024 11:02:51 |
| Fecha Ejecución | | | | | | 24/04/2024 15:42:00 |
| Fecha fin ejecución | | | | | | 24/4/2024, 15:42:00 |
| Fecha Legalización | | | | | | 26/04/2024 15:43:43 |
| Unidad Operativa | | | | | | 1 - CUADRILLA PARA PQR |
| ¿Realizado por? | | | | | | 4535 - JAIRO VALENCIA |
| Usuario que Genera | | | | | | lagarcia |
| Usuario que Legaliza | | | | | | lauramsj |
| Programa | | | | | | WFLEGA |
| Cupón | | | | | | ---- |
| Observación | LECTURA 3091, NUMERO DE PERSONAS 7, SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, PRESENTA FUGA EN SANITARIO POR LA TAPA DEL AQUASTOP ATIENDE: ROLANDO | | | | | |

6. Que la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establece: "...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...".

Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, "Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es

bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.

7. Que del resultado obtenido en visita de verificación realizada al predio identificado con **Matricula 105917**, fue informado por el usuario que el predio presentaba fuga; encontrando que la fuga es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 105917**.
8. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

“...El Decreto 229 de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta **solamente** mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.” 3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es **detectable directamente por los sentidos**”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, **el usuario debe tomar las medidas correctivas**; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible...”

9. Que para el caso en comento al tratarse de una fuga perceptible en las instalaciones internas del predio como ya se indicó, el usuario es quien debe remediarlo; tal y como lo determina el Decreto 3102 de 1997, que al respecto señala:

“**Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios.** Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

10. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a reparar las fuga existente en el predio, así como tampoco a aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento ALTO CONSUMO debido a la fuga presentada en el predio.
11. En virtud de lo anterior, se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del



servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 105917.**

12. Que la **Ley 142 de 1.994**, establece "que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos".

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a ordenar algún descuento a su favor, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento **ALTO CONSUMO** debido al registro por la fuga existente en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora **CLARA MARIA VELASCO**, que se deben revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 105917.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **CLARA MARIA VELASCO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintidós (22) días del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP