

AVISO No. 963

12 DE NOVIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 11791 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **PAOLA AMORTEGUI**


Dirección de notificación usuario: **CL 5N 20 00 BL 14 AP 404 - CIUD SORRENTO**

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,



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (E)
EPA E.S.P
Proyecto: Natalia Romero Orrego - Abogada Contratista



Armenia, Q., 12 de noviembre de 2024

Señor (a)

PAOLA AMORTEGUI

Dirección: **CL 5N 20 00 BL 14 AP 404 - CIUD SORRENTO**

Matricula No. 67583

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 963 RESOLUCIÓN PQRDS 11791 DEL 31 DE OCTUBRE DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 963 RESOLUCIÓN PQRDS 11791 DEL 31 DE OCTUBRE 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,



DANIEL HINCAPIE VALENCIA
Director Comercial (E)

EPA E.S.P

Proyecto: Natalia Romero Orrego – Abogada Contratista



RESOLUCION PQRDS 11791
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADOS No. 2024PQR544812 - 2024PQR273933
MATRICULA 67583

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 señora **PAOLA AMORTEGUI**, 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 sus escritos de petición con radicado **No. 2024PQR544812 - 2024PQR273933**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 5N 20 00 BL 14 AP 404 - CIUD SORRENTO** identificado con **Matrícula 67583**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 5N 20 00 BL 14 AP 404 - CIUD SORRENTO**, identificado con **Matrícula 67583**, se observa que a la fecha dicho predio se encuentra a PAZ Y SALVO 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 mediciones del predio identificado con **Matrícula 67583**, se observa que se factura bajo la observación de Lectura NORMAL.

Consumo Lecturas Multiusuario

Consumos por Período

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura
2024	10	5406	686	668	18	LECTURA	NORMAL
2024	9	5386	668	651	17	LECTURA	NORMAL
2024	8	5366	651	638	13	LECTURA	NORMAL
2024	7	5346	638	625	13	LECTURA	NORMAL
2024	6	5327	625	610	15	LECTURA	NORMAL

- Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes, lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura.
- Con ocasión de la solicitud presentada se generó una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el día 28 de octubre de 2024, por medio de la cual se pudo confirmar la lectura 701 y fue reportado lo siguiente:

Observación

LECTURA 701, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 3 PERSONAS, SURTE 1 APTO , FUGA EN 1 SANITARIO POR LA VALVULA DE SANITARIO RSTO DE INSTALCIONES FUNCONA NORMAL REVISO JAIRO VALENCIA REPORTO NATALIA ROMERO -PQR.

- Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 28 de octubre de 2024, al predio identificado con **matrícula 67583**, se evidencia que el inmueble "...FUGA EN 1 SANITARIO POR LA VALVULA DE SANITARIO..."
- Que la fuga que se evidencio en el predio es de tipo *perceptible* toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 67583.**
- 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...”

10. 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”

11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar 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 lo cual fue constatado con la visita de verificación realizada en el predio, en la cual se verifico que existe una fuga en el predio.
12. En virtud de lo anterior, se recomienda 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 67583.**
13. 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, Empresas Públicas Armenia ESP,

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 incremento en el consumo debido al registro por la fuga que existente el predio **Matrícula 67583.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora **PAOLA AMORTEGUI** que debe reparar la fuga existente en el predio.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, la señora **PAOLA AMORTEGUI**, 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 67583.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **PAOLA AMORTEGUI**, de la presente Resolución.

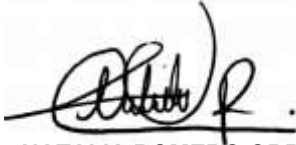
ARTÍCULO QUINTO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co, advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los treinta y un (31) días del mes de octubre de dos mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS

