

AVISO No 875

20 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023**

Persona a notificar: **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ**

Dirección de notificación usuario **BUENOS AIRES CR 13 8 27**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: Profesional Universitario- 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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 20 DE OCTUBRE DE 2023

Señor(a)

JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ

BUENOS AIRES CR 13 8 27

Matricula No. 48552.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **875 RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 875 RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 48552"**.

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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Direccion Comercial EPA ESP



Armenia, 11 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ

Dirección de Notificación N°1: BUENOS AIRES CR 13 8 27

Cel: 3105385011

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 48552"**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



JHONNATAN DONCEL PACHON

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR370876 DEL 21/09/2023
MATRICULA 48552**

El Profesional 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 **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ**, 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 la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ** respecto al predio en cuestión ubicado en **BUENOS AIRES CR 13 8 27. Matricula 48552**
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 48552** ubicados en la dirección **BUENOS AIRES CR 13 8 27** presenta un saldo por valor de **\$160.355,00** Por concepto de 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 (...).*
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 48552**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5174	628	597	31	-1	NORMAL	6/10/2023
5155	597	561	36	-1	NORMAL	6/09/2023
5136	561	512	49	-1	NORMAL	8/08/2023
5117	512	491	21	-1	NORMAL	6/07/2023
5098	491	459	32	-1	NORMAL	6/06/2023

5. 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. **Matricula 48552.**



6. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula:

“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

7. Que, en virtud de su petición el pasado 29 de septiembre se realizó visita de verificación al predio arrojando lo siguiente:

ECTURA 628, NUMERO DE PERSONAS 3, SE VERIFICO SURTE PREDIO FUNCIONA ODONTOLOGIA Y CENTRO ESTETICA. PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR AQUASTOP. MEDIDOR REGISTRA NORMAL, RESTO DE INSTALACIONES BIEN.. NOTA SE RECOMIENDA REPARAR LA FUGA. ATIENDE: LUISA FERNANDA TRUJILLO

8. Que, como se pudo constatar en la visita de inspección realizada al predio, este cuenta con fuga **“PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR AQUASTOP”**, categorizándose como fuga perceptible
9. 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 como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria está obligada a remediarlas; así 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”

en las instalaciones internas.”

11. Que, de la visita realizada al predio se evidenció que el predio **PRESENTA FUGA EN SANITARIOS** situación que ha generado el alto consumo facturado. **Matrícula 48552.**

12. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 48552**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que en visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **FUGA PERCEPTIBLE**.
13. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 48552**.
14. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, Se realizo visita técnica al predio, y se cuenta con fugas perceptibles en el predio. **Matrícula 48552**.
15. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas objeto de reclamo correspondiente al periodo de julio a octubre pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 48552**.
16. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 48552**.
17. 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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar las pretensiones del señor y la señora **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas objeto de reclamo correspondiente al periodo de agosto y septiembre pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y lo considerando en la presente resolución, donde se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que , se realizó visita técnica al predio, y se cuenta con fugas perceptibles en el predio. **Matrícula 48552**.

ARTÍCULO SEGUNDO: informar al señor y la señora **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ** que **SE RECOMIENDA REPARAR LA FUGA** con el fin de que esta siga registrando los altos consumo en el predio. **Matrícula 48552**.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del

medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 48552.**



ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **JORGE LUIS DUQUE VALENCIA - OLGA LUCIA ALZATE MARTINEZ**, 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 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.

JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Direccion Comercial EPA ESP

Dado en Armenia, Q., a los Once (11) días del mes de Octubre de Dos Mil veintitrés (2023).



NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse del **RESOLUCION PQRDS 10801 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2023**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)

