

**AVISO No 144**

29 DE MARZO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0971 del 18 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **JACQUELINE PARRA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO COOPERATIVO MZ C CASA6**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 29 DE MARZO de 2022

Señor (a):

**JACQUELINE PARRA**

Dirección: **BARRIO COOPERATIVO MZ C CASA6**

Correo: [jpvasesorias@hotmail.com](mailto:jpvasesorias@hotmail.com)

Matricula **No.26390**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 144 RES- PQRDS 0971

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 144 RES- PQRDS 0971** del 18 de Marzo de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 26390. “***

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0972**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 26390**

La 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 **JACQUELINE PARRA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en el predio ubicado en **BARRIO COOPERATIVO MZ C CASA 6** identificado con **Matrícula 26390** informa que el recibo del presente mes llego por 34 m<sup>3</sup> cuando el normal son 8m<sup>3</sup> se revisaron las instalaciones hidráulicas y no hay fuga y el medidor sigue corriendo.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO COOPERATIVO MZ C CASA 6** identificado con **Matrícula 26390**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que 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 (...).* por ende, se realizará revisión únicamente a las últimas cinco cuentas expedidas por la entidad.
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 26390**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4807	1738	0	34	26	DESACUMULACION DE CONSU...	23/02/2022
4788	0	1696	8	21	TAPADO	21/01/2022
4769	1696	1688	8	-1	NORMAL	23/12/2021
4750	1688	1679	9	-1	NORMAL	23/11/2021
4731	1679	1671	8	-1	NORMAL	22/10/2021

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. **Matrícula 26390.**
6. 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 26390.**
7. 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”.

- Que, la entidad al observar el alto consumo registrado por el medidor, ordenó la práctica de una lectura con visita la cual se llevó a cabo el día 17 de marzo de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 26390.**

LEC 1749. 3 PERSONAS. MEDIDOR FUNCIONA NORMAL. EXISTE FUGA EN EL SANITARIO. FIRMA CARLOS A. BUSTAMANTE

*Maria Fernanda Gomez Samaca Por Muchas gracias*

<b>CPA</b> EMPRESA PÚBLICA DE AGUAS DE ARMENIA		Orden de Visita		Documento Controlador Código de Controlador Versión: 04 Fecha de emisión: 17-05-02 Página 1 / 1						
<small>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en proyectos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</small>										
<b>Información General</b>				<b>Orden de Visita No.</b> 804212						
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS	ALU	GCP	Otro	Atendido por:	2258 - Maria Fernanda Gomez Samaca
	16	03	2022	X					Código	
<b>Descripción:</b> VISITA DE VERIFICACION										
<b>Datos del Predio</b>										
Suscriptor: LIGIA VALENCIA CASTANO			Matrícula: 26390		Ciclo: 14					
Dirección: MZ C CS 6			Barrio: COOPERATIVO							
Medidor:		Marca: ELSTER		Consumo:		Lectura Actual: 1738		Ruta: 146003219450		
		Clase: C				Lectura Anterior: 0		Tarifa: 1 - RESIDENCIAL		
		Diámetro: 10-081812				Consumo: 34		Estrato: 1		
<b>Datos en Terreno</b>										
Medidor:		Marca: <i>OH</i>		Estado Externo del Medidor: <i>B</i>		Bueno: <i>OH</i>		Lectura Visita: 1149		
		Clase: <i>OH</i>		Diámetro: <i>OH</i>		Regular: <i>OH</i>		Uso: <i>OH</i>		
		Serie: <i>OH</i>		Malo: <i>OH</i>		Cajilla: <i>OH</i>		Otros: <i>OH</i>		
Instalaciones hidráulicas:		Duchas: <i>1</i>		Lavamanos: <i>1</i>		Grifos: <i>1</i>		Tanque: <i>1</i>		Otros: <i>1</i>
Baños:		1		Lavaplatos: <i>1</i>		Orinal: <i>1</i>				
<b>Clase de Uso</b>										
Residencial:		Comercial:		Industrial:		Oficial:				
Inquilinato:		No. Locales:		Actividad:		Actividad:				
Unidades Habitacionales:		Unidades Habitacionales:		No. Personas:		Numero de Personas:				
No. Locales:		No. Personas:		Especial:		Provisional:				
No. Personas:		Oficinas:		No. Personas:		Otros:				
<b>Resultado revisión con Geófono</b>										
Fuga Percipible				Fuga Imprecipible						
Ducha:		Lavamanos:		Frotador:		Localización Fuga:				
Baño:		Lavaplatos:		Tapón:						
<b>Observaciones visita técnica</b>										
<i>menidor normal</i> <i>existe una fuga en el sanitario</i>										
<b>Concepto Preliminar de Procedencia</b>										
<b>Supervicios</b>										
<b>Firma:</b> <i>Carlos Bustamante</i>										

9. Que 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 (...)*
  
10. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 17 de marzo de 2022, al predio identificado con **Matricula 49536**, se observa que el inmueble presenta registro por **FUGA EN EL SANITARIO.**
  
11. Que la fuga que se presentó 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 26390.**
  
12. 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.*
  
13. 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”*
  
14. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta **N° 57172936**, del mes de enero de 2022 al predio identificado con **Matricula 49536**, 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 el predio presento registro por **FUGA EN EL SANITARIO.**
  
15. Que se recomendará 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. **Matricula 26390**

16. 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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, Señor (a) **JACQUELINE PARRA**, en el sentido de reliquidar la cuenta **No. 57764884**, objeto de reclamo correspondiente al mes de febrero de 2022 del predio identificado con **Matrícula 26390**, 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 el predio presento registro por **FUGA EN EL SANITARIO**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, Señor (a) **JACQUELINE PARRA**, que debe proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 26390**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, Señor (a) **JACQUELINE PARRA** que se debe 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 26390**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, Señor (a) **JACQUELINE PARRA**, 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](mailto: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 dieciocho (18) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022)

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

