

AVISO No. 314

26 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 2408 del 17 de Mayo de 2023**

Persona a notificar: **LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO**

Dirección de notificación: **BARRIO PINARES MZ 9 CS 25**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO

Dirección de notificación: **BARRIO PINARES MZ 9 CS 25**

Matricula No. **12324**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 314 – OFICIO PQRDS 2408 del 17 de Mayo de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 314** – OFICIO PQRDS 2408 del 17 de Mayo de 2023
“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



OFICIO PQRDS No. 2408

Armenia, 17 de Mayo de 2023

Señor(a):

LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO

Dirección: **BARRIO PINARES MZ 9 CS 25**

Matrícula 12324

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado **2023PQR270556**

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR270556**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la **RESOLUCION PQRDS 2406 del 17 de Mayo de 2023**, el cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: "*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*". Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal por medio electrónico.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 2406
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2023PQR171545
MATRICULA 12324

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 **LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO**, 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 a lo manifestado en su escrito con Radicado **No.2023PQR171545**, respecto al predio ubicado en **BARRIO PINARES MZ 9 CS 25**, identificado con **Matrícula 12324**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VILLA LILIANA ETAPA 7 MZ V CS 34**, identificado con **Matrícula 78033**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$69.489)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, atendiendo a su petición, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 12324**, la cual se llevó acabo el día 12 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 2555. 2 PERSONAS. MEDIDOR SURTE VIVIENDA FUNCIONA NORMAL. SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUA STOP. FIRMA LUZ DARY RESTREPO”

4. 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 (...).*
5. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 12 de Mayo de 2023, al predio identificado con **Matricula 12324**, se informó al usuario que en el predio se evidenció **FUGA EN EL SANITARIO**.
6. 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 12324**.
7. 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.

8. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, **el usuario está obligado 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.”

9. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presenta FUGA PERCEPTIBLE EN EL SANITARIO la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 12324.**
10. 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 12324**, 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 EN EL SANITARIO.
11. 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. **Matrícula 12324.**
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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o re liquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 12324**, 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 EN EL SANITARIO.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ DARY RESTREPO RESTREPO**, 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 12324.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ DARY RESTREPO DE RESTREPO**, 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 diecisiete (17) días del mes de mayo de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

