

AVISO No. 315

26 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 2401 del 17 de Mayo de 2023**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA**

Dirección de notificación: **VILLA LILIANA ETAPA 7 MZ V CS 34**

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):

MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA

Dirección de notificación: **VILLA LILIANA ETAPA 7 MZ V CS 34**

Matricula No. **78033**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 315 – RESOLUCION PQRDS 2401 del 17 de Mayo de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 315 – RESOLUCION PQRDS 2401 del 17 de Mayo de 2023 “POR MEDIO DE LA 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



**RESOLUCION PQRDS 2401
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2023PQR932377
MATRICULA 78033**

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 **MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA**, 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.2023PQR932377**, respecto al predio ubicado en **VILLA LILIANA ETAPA 7 MZ V CS 34**, identificado con **Matrícula 78033**, 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 se encuentra PAZ Y SALVO 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 78033**, la cual se llevó acabo el día 12 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 1113. 2 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 1 NIVEL. MEDIDOR REGISTRA NORMAL SE ENCUENTRA FUGA EN EL SANITARIO. FIRMA MARTHA GONZALEZ”

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 **Matrícula 78033**, 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. **Matrícula 78033**.
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 78033.**
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 78033**, 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 28659.**
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 **MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o re liquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 78033**, 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 **MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA**, 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 78033**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LUCIA GONZALEZ VALENCIA**, 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 periodos 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



