

**AVISO No 591**

28 de noviembre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 4910 del 17 de noviembre de 2022**

Persona a notificar: **ROSALBA GARCIA ZAPATA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO LA UNION MZ 4 # 3 2 PISO**

Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Quindío. 28 de noviembre 2022

Señor (a):

**ROSALBA GARCIA ZAPATA**

Dirección: **BARRIO LA UNION MZ 4 # 3 2 PISO**

Correo: [roshygarza1970@gmail.com](mailto:roshygarza1970@gmail.com)

Celular: 320 673 4260

**Matricula No. 27821**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 591 de la Resolución PQRDS 4910 del 17 de noviembre de 2022

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso No.591 del Resolución PQRDS 4910 del 17 de noviembre de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matricula No. 27821”**.

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 4910**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No.2022PQR120128 DEL 2022-10-26**  
**MATRICULA 27821**

La abogada 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 **ROSALBA GARCIA ZAPATA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita sea corregida la facturación de septiembre – octubre de 2022 para realizar el pago justo del predio ubicado en **LA UNION MZ 4 CS 3 PISO 2** identificado con **Matrícula No.27821**, argumentando que se presentó un cobro excesivo del 100%; la usuaria expone que desde el mes de enero se ha incrementado el cobro en la facturación, el medidor tiene un año de comprado y no tendría por qué estar presentado fallas. Manifiesta que en el mes anterior hubo falla en el sistema lo cual generó el exceso de cobro actual y no es su responsabilidad, por lo anterior solicita pronta solución del inconveniente e informa que no se realizará el pago hasta que no se rectifique.
2. 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 (...)*
3. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que en consecuencia de atención verbal realizada el día 26 de octubre de 2022 se realizó visita de inspección, encontrando lo siguiente:  
  
“*LEC 411. 6 PERSONAS.SURTE 2 VIVIENDAS. FUNCIONA NORMAL. SANITARIO DEL PISO 1 PRESENTA FUGA POR EL TUBO DE REBOSE Y EL AGUA STOP Y SANITARIO DEL PISO 2...PRESENTA FUGA POR EL TUBO DE REBOSE. FIRMA USUARIO... NO PROCEDE DESCUENTO FUGAS PERCEPTIBLES USUARIO DEBE REPARARLAS Y SE COBRARA 2 UNIDADES RESIDENCIALES EN EL SERVICIO DE ASEO.*”
4. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 26 de octubre de 2022, al predio identificado con **Matrícula 27821**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE EN SANITARIO DEL PISO 1 POR EL TUBO DE REBOSE Y EN EL AGUA STOP DEL SANITARIO DEL PISO 2.
5. 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 27821.**

6. 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.

7. 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”

8. Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas **No.60471931, No.60122690, No.59771962 , No.59419689, No.59070365**, al predio identificado con **Matrícula 27821**, 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 PERCEPTIBLE EN SANITARIO DEL PISO 1 POR EL TUBO DE REBOSE Y EN EL AGUA STOPDEL SANITARIO DEL PISO 2.

9. 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 27821.**

10. 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, señora **ROSALBA GARCIA ZAPATA**, re liquidar las cuentas **No.60471931, No.60122690, No.59771962, No.59419689, No.59070365**, al predio identificado con **Matrícula 27821**, púes 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 PERCEPTIBLE EN SANITARIO DEL PISO 1 POR EL TUBO DE REBOSE Y EN EL AGUA STOPDEL SANITARIO DEL PISO 2.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar a la peticionaria, señora **ROSALBA GARCIA ZAPATA**, 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 27821**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **ROSALBA GARCIA ZAPATA**, de la presente Resolución

**ARTÍCULO CUATRO:** 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. 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 noviembre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**ANGIE ANDREA TREJOS**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P