

AVISO No. 757

17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLORIA INES MARIN HURTADO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10275 del 09 de Agosto de 2024**

Persona a notificar: **GLORIA INES MARIN HURTADO**

Dirección de notificación: **CRA 6 # 34 NORTE 42 CASA 2 CR EL REPOSO**

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

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señor (a):

GLORIA INES MARIN HURTADO

Dirección: **CRA 6 # 34 NORTE 42 CASA 2 CR EL REPOSO**

Matricula No. 146499

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 757 – **RESOLUCION PQRDS 10275 del 09 de Agosto de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 757 – RESOLUCION PQRDS 10275 del 09 de Agosto de 2024**

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

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 10275
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No.2024PQR632569 – 2024PQR202636
MATRICULA 146499

La Abogada 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 **GLORIA INES MARIN HURTADO**, 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 Radicados **No. 2024PQR632569 – 2024PQR202636**, respecto al predio ubicado en **CRA 6 # 34 NORTE 42 CASA 2 CR EL REPOSO**, identificado con **Matrícula 146499**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 6 # 34 NORTE 42 CASA 2 CR EL REPOSO**, identificado con **Matrícula 146499**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, en razón a su solicitud se procedió a enviar una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 146499**, la cual se llevó a cabo el día 23 de Agosto de 2024 y arrojó el siguiente resultado:

“LEC 625, 3 PERSONAS, SURTE VIVIENDA, FUGA EN DOS SANITARIOS POR LAS VÁLVULAS DE SALIDA, RESTO DE INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL. FIRMA GLORIA INÉS MARÍN.”

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 23 de Agosto de 2024, al predio identificado con **Matrícula 146499**, se informa al usuario que en el predio se evidenció **FUGA EN DOS SANITARIOS POR VALVULAS DE SALIDA**.
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 146499**.
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, en visita de verificación realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presenta **FUGA EN DOS SANITARIOS POR VALVULAS DE SALIDA**, la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 146499.**
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 146499**, 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 EN DOS SANITARIOS POR VALVULAS DE SALIDA**, situación que generó el alto consumo facturado.
11. Que, se recomienda a la usuaria, 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 146499.**
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 **GLORIA INES MARIN HURTADO** que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 146499**, 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 DOS SANITARIOS POR VALVULAS DE SALIDA**, situación que generó el alto consumo facturado.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, 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 146499.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA INES MARIN HURTADO** 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 Nueve (09) días del mes de Septiembre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Revisó y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II