

AVISO No. 860

18 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 12396 del 09 de Octubre de 2023**

Persona a notificar: **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**

Dirección de notificación: **BARRIO LA FACHADA MZ 49 CS 37**

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, 18 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

GLORIA PATRICIA BERNAL MERY

Dirección de notificación: **BARRIO LA FACHADA MZ 49 CS 37**

Matricula No. 93307

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 860 – RESOLUCION PQRDS 12396 del 09 de Octubre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 860** – RESOLUCION PQRDS 12396 del 09 de Octubre 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 12396
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2023PQR555222
MATRICULA 93307**

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 **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**, 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 con lo manifestado en su escrito de petición con **RADICADO 2023PQR555222**, la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **BARRIO LA FACHADA MZ 49 CS 37**, identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 93307**.
2. Que, mediante **RESOLUCION PQRDS 7487 del 05 de Septiembre de 2023** se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO No. 2023PQR237140** presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

**RESOLUCION PQRDS 7487
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2023PQR237140
MATRICULA 93307**

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 **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**, 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.2023PQR237140**, respecto al predio ubicado en **BARRIO LA FACHADA MZ 49 CS 37**, identificado con **Matrícula 93307**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO LA FACHADA MZ 49 CS 37**, identificado con **Matrícula 93307**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA PESOS MCTE (\$544.880)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, una vez verificado el sistema, se observa la práctica de una visita de crítica con el fin de



verificar las causas del alto consumo registrado, la cual se llevó a cabo el día 31 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

"LECTURA 156, NUMERO DE PERSONAS 3, PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR EL ARBOL DE SALIDA. ATIENDE: GLORIA"

- Que, el día 07 de Junio se llevó a cabo una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 93307**, por petición verbal de la usuaria en la cual se encontró lo siguiente:

"LEC 159. 3 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SANITARIOS CON ACCESORIOS MALOS. EXISTE UNA FUGA EN UN SANITARIO... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR."

- Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial, se observa que para los meses de Julio y Agosto se normalizó el consumo, como se evidencia a continuación:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5154	226	204	22	-1	NORMAL
5135	204	183	21	-1	NORMAL
5116	183	148	35	-1	NORMAL
5097	148	74	74	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS I...
5078	74	46	28	-1	NORMAL

- 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 (...).*
- Que, del resultado obtenido de las visitas de verificación realizadas al predio identificado con **Matrícula 93307**, se informó al usuario que en el predio se evidenció **FUGA EN EL SANITARIO**.
- 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 93307**.
- 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.

10. 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.”

11. 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 presentaba FUGA PERCEPTIBLE EN EL SANITARIO la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 93307.**
12. 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 93307**, 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.
13. 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 93307.**
14. 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 PATRICIA BERNAL MERY**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o re liquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 93307**, 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 presentaba **FUGA PERCEPTIBLE EN EL SANITARIO.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**, 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 93307.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria que una vez verificado el sistema de la entidad comercial, se observa que para los meses de Julio y Agosto se normalizó el consumo. **Matrícula 93307.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**, 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 . 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 cinco (05) días del mes de Septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 05 de Septiembre del año 2023 **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 7488.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY** Interpuso **Recurso de Reposición** en contra de la **RESOLUCION PQRDS 7487 del 05 de Septiembre de 2023**.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 93307**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.
6. 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 93307**.
7. Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se evidencia que que en visita de verificación realizada se encontró que el predio presentaba **FUGA PERCEPTIBLE EN EL SANITARIO**.
8. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 93307**.
9. Que, dado lo explicado se procederá a **CONFIRMAR** el contenido de la



RESOLUCION PQRDS 7487 del 05 de Septiembre de 2023, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 93307.**

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: CONFIRMAR en su totalidad el contenido de la **RESOLUCION PQRDS 7487 del 05 de Septiembre de 2023**, además de lo argumentado en la presente Resolución. **Matricula 93307.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY** de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria señora **GLORIA PATRICIA BERNAL MERY**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los nueve (09) día del mes de Octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

