

AVISO No. 612

02 Agosto de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 9211 DEL 25 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA**

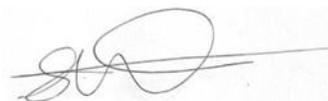
Dirección del predio: **CALLE 49 # 31 – 02. CIUDADELA DEL CAFÉ BLOQUE 3B – APTO 1102**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 02 Agosto de 2024

Señor (a):

MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA.

Dirección de notificación: **CALLE 49 # 31 – 02. CIUDADELA DEL CAFÉ BLOQUE 3B – APTO 1102.**

Matrícula: **No. 117708.**

Armenia, Quindío.

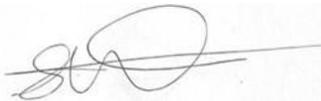
ASUNTO: Notificación por Aviso 612 - **RESOLUCION PQRDS No. 9211 DEL 25 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 612 – “RESOLUCION PQRDS No. 9211 DEL 25 DE JULIO 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 9211
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2024PQR586058
MATRICULA 117708

El Abogado 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 peticionaria **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA**, 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. 2024PQR586058**, respecto al predio ubicado en la **CALLE 36 # 20 – 51. PISO 2**, identificado con **Matrícula 117708**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 36 # 20 – 51. PISO 2**, identificado con **Matrícula 117708**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **UN MILLON CIENTO TREINTA Y DOS MIL CIENTO OCHENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$1.132.184,00)** por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Contrato

117708 - RAMIREZ ISAZA MARIA HELENA

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 12

| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor |
|-----------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|
| \$ 1.132.184,00 | \$ 294.040,00 | \$ 838.144,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 |

3. 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 (...).
4. Que, se procedieron a revisar los consumos de los últimos **CINCO (5) MESES**, en los cuales se evidencia lo siguiente:

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 7 | 5356 | 216 | 140 | 76 | LECTURA | ALTO CONSUMO... | 22/07/2024 |
| 2024 | 6 | 5337 | 140 | 16 | 124 | LECTURA | ALTO CONSUMO... | 24/06/2024 |
| 2024 | 5 | 5318 | 16 | 38 | 19 | LECTURA | NORMAL | 23/05/2024 |
| 2024 | 4 | 5299 | 38 | 38 | 19 | LECTURA | DIRECTO | 23/04/2024 |
| 2024 | 3 | 5280 | 38 | 38 | 19 | LECTURA | DIRECTO | 22/03/2024 |

5. Que, conforme al anterior anexo, se procedió a enviar visita de verificación con el fin de constatar el funcionamiento del medidor y las redes internas del predio.
6. Que, el resultado de la visita de verificación fue el siguiente:
“Lectura 216, funciona normal, el inquilino manifiesta que existió una fuga hace 15 días, en un sanitario, pero que ya la arreglaron, se llamó a la usuaria y se enojó”

7. 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 117708.**
8. 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.
9. 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.”
10. Que, de igual forma se evidencia que se realizó visita crítica, antes de emitir la correspondiente factura en la cual se confirmó la lectura del medidor.
11. 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 117708**, 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 presentó **FUGA EN SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.
12. 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 117708.**
13. Informar al usuario que en razón al servicio de Acueducto no se encuentra procedente realizar descuentos toda vez que visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **FUGA EN SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.
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 **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA** que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 117708**, 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 SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.

ARTÍCULO TERCERO: 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 117708.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA HELENA RAMIREZ ISAZA** 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 veinticinco (25) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P