



AVISO No. 952

02 DE NOVIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 13956 del 24 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CALLE 17 N # 11 – 70 OF 303 - 304**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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,

Laura M^{te} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 02 de noviembre 2023

Señor (a):

CIUDADANO ANONIMO

Dirección: CALLE 17 N # 11 – 70 OF 303 - 304

Matricula No 115645

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 952 oficio PQRDS 13956 del 24 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 952 oficio PQRDS 13956 del 24 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,

Laura M^e Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No.13956

Armenia, 24 de octubre de 2023

Señor (a):
CIUDADANO ANONIMO
Dirección: CALLE 17 N # 11 – 70 OF 303 - 304
Matricula No 115645
 Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta Petición 2023PQR578139

Cordial saludo,

En atención a la petición radicada en la entidad, respetuosamente nos permitimos informarle que al revisar el sistema de la Empresa se pudo verificar que el predio se encuentra al día por la prestación de servicios de acueducto alcantarillado y de aseo.

Que en virtud a su petición radicada en esta entidad, en la cual nos informa que se le incremento el consumo, y solicita una revisión del predio identificado con **Matrícula 115645** respetuosamente nos permitimos informarle que, de conformidad con lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con matrícula 115645, realizada el día 18 de OCTUBRE de 2023, en la que se encontró lo siguiente:

LOCAL DESOCUPADO, EL MEDIDOR REGISTRANDO EN BUEN ESTADO, PERO SE ENCONTRO FUGA EN DOS SANITAARIOS POR EL TUBO DE REBOSO, DEL CUAL EL USUARIO DEBE REPARAR.

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2023-10-18 08:14:47	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2023-10-24 08:17:23	Observación	Lectura 1587, medidor surte local desocupado, funciona normal, 2 sanitarios presentan fuga por tubo de reboso.... PQR - Laura Maria Buitrago Valderrama.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4577
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Jose Eleicer Diaz Nieto
Usuario	imbuitragov	Cedula	7548888

Que, de acuerdo a lo observado en el registro de mediciones y visita técnica realizada, se evidencia que no tienen error de lectura, y el consumo está acorde a lo que viene registrando el medidor, así mismo le informo que no es procedente efectuar descuento alguno.



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 (...).*



1. Que, del resultado obtenido de las visitas de verificación realizadas, al predio identificado con **Matricula 115645**, se informó al usuario que en el predio se evidenció **FUGA PERCEPTIBLE**.
2. 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. **Matricula 115645**.
3. 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.*

4. 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.”*

5. 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 **Matricula 115645**, 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.

6. 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 115645.**

7. 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”.

El **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*

Se le informa que se pasara la novedad y se ordenara al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N°115645**, observación que estará vigente por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 115645**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

El usuario deberá informar a la entidad de los cambios realizados en el predio tales como, desocupado-deshabitado- cambio de uso -etc. el cambio de observación de lectura a **“DESOCUPADO”**, para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo hasta tanto el medidor registre movimiento, el cual tendrá una vigencia de (3) tres meses, esto con el fin de no continuar facturando valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, es decir solo se facturaran valores por concepto de cargos fijos, al predio con **MATRÍCULA 115645.**

Es de aclarar que si el predio presenta consumos por algún motivo, el cual puede obedecer a mantenimiento o trabajos, dicha observación se restablecerá por el área de facturación en plan normal y se cobrará según lo registrado por el instrumento de medición.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Frente al presente, 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. advirtiéndole 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.

Atentamente,

Laura M^{te} Buitrago U.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP