

AVISO No. 283

29 Abril de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor **JOSE ABRAHAM HOYOS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6071 DEL 18 DE ABRIL DE 2024**

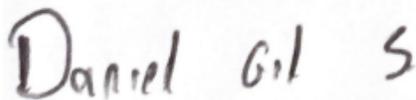
Persona a notificar: **JOSE ABRAHAM HOYOS**

Dirección del predio: **CALLE 14 # 15 – 48 APTO 201 EDIFICIO MONTREAL.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

Atentamente,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



Armenia, 29 Abril de 2024

Señor (a):

**JOSE ABRAHAM HOYOS**

Dirección de notificación: **CALLE 14 # 15 – 48 APTO 201 EDIFICIO MONTREAL.**

Matrícula: **No. 37977**

**Armenia, Quindío**

**E.S.M**

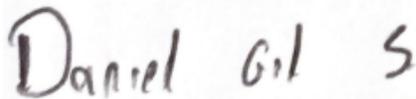
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 283 - **RESOLUCION PQRDS No. 6071 DEL 18 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 283 - RESOLUCION PQRDS No. 6071 DEL 18 DE ABRIL 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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

**RESOLUCION PQRDS 6071**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVEN DOS PETICIONES**  
**RADICADO No. 2024PQR250085 Y 2024PQR674649**  
**MATRICULA 37977**

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,

**CONSIDERANDO**

Que, el peticionario **JOSE ABRAHAM HOYOS**, 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 sus escritos de petición con radicados **No. 2024PQR250085 Y 2024PQR674649**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 14 # 15 – 48 APTO 201 EDF MONTREAL**, identificado con **Matrícula 37977**.

Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CALLE 14 # 15 – 48 APTO 201 EDF MONTREAL**, identificado con **Matrícula 37977**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **\$ 675.760,00**, correspondientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello 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 el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.

Que, una vez revisados los registros de medición del predio identificado con matrícula **37977**, se evidencia que las observaciones de lectura son Predio Bajo Llave.



Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2024	4	5295	3181	3181	54	LECTURA	BAJO LLAVE	17/04/2024
2024	3	5276	3181	3119	62	LECTURA	NORMAL	19/03/2024
2024	2	5257	3119	3078	41	LECTURA	BAJO LLAVE	19/02/2024
2024	1	5238	3078	3041	37	LECTURA	BAJO LLAVE	17/01/2024
2023	12	5219	3041	3007	34	LECTURA	BAJO LLAVE	18/12/2023

Que, se envió visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

*LEC 19. 3 PERSONAS. SURTE APTO 201. SE ENCUENTRA FUGA 1 SANITARIO POR TUBO DE REBOSE RESTO DE INSTALACIONES Y MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INST 18/MARZO/2024. FIRMA JAVIER HOYOS... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR... YON JAIRO OSPINA MEJIA*

Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad ordenar algún descuento y/o ajustes, respecto del servicio de acueducto y alcantarillado, toda vez que como se evidenció en la visita de verificación, existe un registro por fuga en SANITARIO.

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.

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 2. 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”.

Que, conforme a lo anterior la peticionaria debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de que no se siga presentando consumo en el predio que está desocupado.

Que, por su parte 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”.*

Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 37977.**

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 del peticionario, el señor **JOSE ABRAHAM HOYOS**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones, por lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recomendar al usuario, el señor **JOSE ABRAHAM HOYOS**, a realizar las correspondientes reparaciones con el fin de evitar altos consumos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar al usuario, el señor **JOSE ABRAHAM HOYOS**, a hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este; y también realizar revisiones periódicas con el fin de detectar fugas.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, el señor **JOSE ABRAHAM HOYOS**, 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](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciocho (18) días del mes de Abril de Dos Mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Daniel Gil S

**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

