

**AVISO No 890**

22 de octubre de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RES PQRDS 22454 del 11 de octubre de 2024**

Persona a notificar: **CEINED QUIROZ CARO**

Dirección de notificación: **CRA 19 # 29 – 57**

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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 22 de Octubre de 2024

Señor (a):

**CEINED QUIROZ CARO**

Dirección: **CRA 19 # 29 – 57**

**Matricula No. 22454**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 890- **RES PQRDS 22454 del 11 de octubre de 2024**

Cordial Saludo, Adjunto encontrará la notificación por Aviso 890- **RES PQRDS 22454 del 11 de octubre de 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION 22454.**

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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

Superservicios  
Instituto Colombiano de  
Normas Técnicas



CERTIFADO



RESOLUCION PQRDS 22454  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
**RADICADO No.2024PQR381216**  
**MATRICULA 22454**

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, el señor **CEINED QUIROZ CARO**, 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. 2024PQR381216**, respecto al predio ubicado en **CRA 19 # 29 – 57**, identificado con **Matrícula 22454**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 19 # 29 – 57**, identificado con **Matrícula 22454**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS CINCO PESOS MCTE (\$236.905)** 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 22454**, la cual se llevó a cabo el día 09 de Octubre de 2024 y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 264, SURET 4 UNIDADES HABITACIONALES ,6 PERSONAS, SURTE 4 APTOS SE REVISARON 2 APTOS  
LOS OTROS 2 APTOS PREDIO SOLO, FUGA EN 2 SANITARIOS POR LA TAPA AGUA STOP DEMAS  
INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL. REVISO JAIRO VALENCIA”
4. Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se encuentra que la empresa cumplió con el debido proceso al enviar visita de crítica para detectar el origen del alto consumo generado en el predio identificado con **Matrícula 22454**.
5. 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 (...)*.
6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 09 de Octubre de 2024, al predio identificado con **Matrícula 22454**, se informa al usuario que en el predio se evidenció **FUGA EN DOS SANITARIOS POR LA TAPA AGUA STOP**.
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 22454**.
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, 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 LA TAPA AGUA STOP**, la cual fue reportada al usuario para su respectiva reparación, situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 22454.**
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 22454**, púes 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 LA TAPA AGUA STOP**, 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 22454.**
13. 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 al peticionario, señor **CEINED QUIROZ CARO** que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 22454**, púes 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 LA TAPA AGUA STOP**, situación que generó el alto consumo facturado.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, 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 22454.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar al peticionario, señor **CEINED QUIROZ CARO** 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](mailto: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 Once (11) días del mes de Octubre 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

Citación de Notificación Personal No. **11292** de 11/10/2024

Armenia, Q. 11 de Octubre de 2024

Señor (a):

**CEINED QUIROZ CARO**

Dirección: **CRA 19 # 29 – 57**

**Matricula No. 22454**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución **PQRDS – 11291**.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 11291 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P