

**AVISO No. 944**

06 DE NOVIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11571 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **CARLOS EDUARDO GUILLEN**

Dirección de notificación usuario **CHALET LUZ DEL GUADUAL VEREDA SANTA ANA**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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 E.S.



Armenia, Q, 06 de Noviembre de 2024

Señor (a):

**CARLOS EDUARDO GUILLEN**

Dirección: **CHALET LUZ DEL GUADUAL VEREDA SANTA ANA**

**Matricula No. 109909**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 944 RESOLUCION PQRDS 11571 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 944 RESOLUCIÓN PQRDS 11571 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2024 “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,



**ANGELICA VARGAS MARIN**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.P

**RESOLUCION PQRDS 11571**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR611164**  
**MATRICULA 109909**

La abogada profesional 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 **CARLOS EDUARDO GUILLÉN** 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 No. 2024PQR611164** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **CHALET LUZ DEL GUADUAL**.
2. 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 (...).*
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección **CHALET LUZ DEL GUADUAL**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra **a PAZ Y SALVO** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
4. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita de verificación con el fin de confirmar la lectura y estado del medidor, así como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado: **MATRICULA 109909**.

**“SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 2 PERSONAS, SURTE 1 VIVIENDA MEDIDOR TAPADO FUGA EN EL SANITARIO POR LA TAPA AGUA STOP, DEMAS INSTALACIONES FUNCIONAN NORMAL”**

5. Que, como se observa en la visita de verificación, no fue posible conocer la lectura registrada por el medidor para la fecha por encontrarse **TAPADO**, de la misma manera se tiene el registro de una fuga en el sanitario, **Matricula 109909**.
6. 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 lossentidos”**.

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.

7. 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”.

8. Que, conforme a lo anterior el peticionario debe proceder a realizar las correspondientes reparaciones respecto de la fuga encontrada en el sanitario **Matricula 109909**.

9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **109909**, se puede observar que se factura por promedio, con la observación de medidor “INNACESIBLE” o “BAJO LLAVE”, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...
2024	10	5421	0	0	50	LECTURA	INACCESIBLE	28/10/2024	26	-1
2024	9	5401	0	44	50	LECTURA	INACCESIBLE	26/09/2024	22	68982204
2024	8	5381	44	44	21	LECTURA	INACCESIBLE	28/08/2024	21	68605683
2024	7	5360	44	44	21	LECTURA	BAJO LLAVE	26/07/2024	21	68229494
2024	6	5341	44	44	21	LECTURA	INACCESIBLE	26/06/2024	21	67854427

10. Que es importante recordar al peticionario, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”**

11. Que, se informa al usuario que es su deber tener el medidor de fácil acceso y permitir la lectura del medidor mes a mes para evitar cobros por consumo promedio, **Matricula 109909**.

12. Que, como se observa en la visita de verificación y en los registros de mediciones, no ha sido posible tomar lectura en el predio identificado con No de **Matricula 109909**, por encontrarse el medidor tapado.

13. Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente ajustar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que no ha sido posible conocer el consumo real del inmueble por encontrarse el medidor tapado, y además se encontró una fuga en un sanitario.

14. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 **CARLOS EDUDARDO GUILLEN**, en el sentido de realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que no ha sido posible conocer el consumo real del inmueble por encontrarse el medidor tapado, y además se encontró una fuga en un sanitario.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al usuario **CARLOS EDUDARDO GUILLEN** de su deber de reparar la fuga encontrada en la visita de verificación con el fin de evitar altos consumos.

**ARTICULO TERCERO:** Informar al usuario **CARLOS EDUDARDO GUILLEN** de su deber de tener el medidor de fácil acceso y permitir el registro de las lecturas mes a mes.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a la peticionario **CARLOS EDUDARDO GUILLEN** de la presente resolución.

**ARTICULO 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 al 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 Veintiocho (28) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024).

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**

Profesional Especializado II

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

PROYECTO: NICOLAS ANDRES GIRALDO – ABOGADO