

AVISO No. 581

25 DE JULIO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 8957 DEL 16 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **ADRIANA MARIA RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario: **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 906 CORTIJO IMPERIAL**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, Q., 25 de julio de 2024

Señor (a):

**ADRIANA MARIA RODRIGUEZ**

Dirección: **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 906 CORTIJO IMPERIAL**

**Matricula 150461**

Armenia, Quindío.

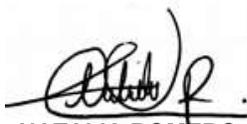
ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 581 RESOLUCIÓN PQRDS 9008 DEL 16 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 581 RESOLUCIÓN PQRDS 9008 DEL 16 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

**RESOLUCION PQRDS 9008**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR214219**  
**MATRICULA 150461**

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 peticionario, la señora **ADRIANA MARIA RODRIGUEZ**, 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. 2024PQR214219**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el barrio **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 906 CORTIJO IMPERIAL**, identificado con **Matrícula 150461**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el barrio **CR 14 49 N 09 TORRE 1 APTO 906 CORTIJO IMPERIAL**, identificado con **Matrícula 150461**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. 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*.

4. Con ocasión de su solicitud, fue realizada una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el 05 de julio de 2024, encontrando lo siguiente:



Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						03/07/2024 16:02:32
Fecha Ejecución						05/07/2024 16:36:00
Fecha fin ejecución						9/7/2024, 16:36:00
Fecha Legalización						09/07/2024 16:39:38
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4115 - GILDARDO JIMENEZ
Usuario que Genera						nromeroo
Usuario que Legaliza						jflandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación	MEDIDOR CONTROL AGUA ,SERIE 9011506 LECTURA 444 2 PERSONAS, PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA REVISO GILDARDO JIMENEZ REPORTO NATALIA ROMERO ABOGADA PQR					

- Que la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establece: *“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”*.

Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, *“Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”*; no evidenciando una desviación significativa para el caso en comento.

- Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 05 de julio de 2024, al predio identificado con **matricula 150461**, se evidencia que el inmueble *“...PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA...”*
- Que la fuga que se evidencio 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 150461.**
- 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 para el caso en comento al tratarse de una fuga perceptible en las instalaciones internas del predio como ya se indicó, el usuario es quien debe remediarlo; tal y como 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 acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar sus facturas, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua lo cual fue constatado con la visita de verificación realizada en el predio, en la cual se verifico incremento en el consumo debido al registro (...)**...PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA...**”

11. En virtud de lo anterior, se recomienda 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.  
**Matricula 150461.**

12. 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 expuesto,

RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a ordenar algún descuento a su favor, teniendo en cuenta que el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que el predio presento incremento en el consumo debido al registro por la fuga que presenta el predio consistente en: **“...PRESENTA FUGA EN TANQUE SANITARIO POR ARBOL DE SALIDA...”**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, **ADRIANA MARIA RODRIGUEZ**, que se deben 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 150461.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **ADRIANA MARIA RODRIGUEZ**, 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 dieciséis (16) días del mes de julio de dos mil veinticuatro (2024)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP