

AVISO No 792

03 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **WILLIAM RUIZ**

Dirección de notificación usuario **URB LA MARIELA MZ EL ROBLE CS 19**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: Profesional Universitario- 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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 03 DE OCTUBRE DE 2023

Señor(a)
WILLIAM RUIZ
URB LA MARIELA MZ EL ROBLE CS 19
Matricula No. 96938.
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **792 RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 792 RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 96938"**.

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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Direccion Comercial EPA ESP



Citación de Notificación Personal No. **9649** de 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Armenia, 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

WILLIAM RUIZ

Dirección de Notificación N°1: URB LA MARIELA MZ EL ROBLE CS 19

Cel:

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal* **RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

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 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 96938"**

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 periodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JHONNATAN DONCEL PACHON

Abogado

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR546528 DEL 4/09/2023
MATRICULA 96938**

El Profesional 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

Cordial saludo;

1. Que, el señor **WILLIAM RUIZ**, 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 el escrito **RADICADO No. 2023PQR546528 DEL 4/09/2023**, la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) WILLIAM RUIZ.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **URB LA MARIELA MZ EL ROBLE CS 19** , identificado con **Matrícula N°96938**, se encuentra **PAZ Y SALVO** correspondiente a lo facturado en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*.
4. 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”*.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 96938**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL, FUGA IMPERCEPTIBLE, ALTO CONSUMO** se evidencia:

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-----------------------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 5158 | 1857 | 1819 | 38 | -1 | NORMAL | 12/09/2023 |
| 5139 | 1819 | 1782 | 29 | 38 | FUGA IMPERCEPTIBLE | 14/08/2023 |
| 5120 | 1782 | 1744 | 38 | -1 | NORMAL | 13/07/2023 |
| 5101 | 1744 | 0 | 64 | 35 | ALTO CONSUMO CONFIR POR ... | 14/06/2023 |
| 5082 | 0 | 0 | 21 | 28 | INUNDADO | 12/05/2023 |

6. Que, revisado el sistema de la Dirección Comercial, se evidencia que el pasado 28 de julio de 2023 se realizó visita al predio ubicado en **URB LA MARIELA MZ EL ROBLE CS 19** la cual arroja:

“LECTURA 1803, NUMERO DE PERSONAS 5, SURTE VIVIENDA. MEDIDOR REGISTRA FUGA ANTES, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATIENDE: CLAUDIA PROCEDE COBRAR 29 MT3 POR FUGA IMPERCEPTIBLELUZ MERY BENJUMEA”

7. Que, dada la visita anterior para el periodo del mes de julio de 2023, se procedió a descontar 9 mt3 de consumo, cobrando así únicamente 29 mt3 de consumo Matrícula **96938**.

| Concepto | | Fecha Creación | Fecha Movimiento | Causa Cargo | | Signo | Valor | Impuesto | Unidades cobradas | Valor Tarifa |
|----------|--------------------------------|---------------------|---------------------|-------------|---------------------------|--------|------------|----------|-------------------|--------------|
| Código | Descripción | | | Código | Descripción | Código | | | | |
| 115 | Tasa Ambiental Acueducto | 2023-08-03 10:00:15 | 2023-08-03 10:00:15 | 42 | RELIQUIDACION METROS C... | CR | (\$97) | \$0 | -9 | \$11 |
| 1010 | Consumo Acueducto CMO | 2023-08-03 10:00:15 | 2023-08-03 10:00:15 | 42 | RELIQUIDACION METROS C... | CR | (\$7.648) | \$0 | -9 | \$850 |
| 1011 | Consumo Acueducto CMI | 2023-08-03 10:00:15 | 2023-08-03 10:00:15 | 42 | RELIQUIDACION METROS C... | CR | (\$10.742) | \$0 | -9 | \$1.194 |
| 1025 | Subsidio Consumo Acueducto CMO | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | CR | (\$6.463) | \$0 | 38 | \$497 |
| 1011 | Consumo Acueducto CMI | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | DB | \$45.357 | \$0 | 38 | \$1.194 |
| 1010 | Consumo Acueducto CMO | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | DB | \$32.292 | \$0 | 38 | \$850 |
| 922 | Subsidio Tasa Acueducto | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | CR | (\$82) | \$0 | 38 | \$6 |
| 1026 | Subsidio Consumo Acueducto CMI | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | CR | (\$9.077) | \$0 | 38 | \$698 |
| 49 | Recargo Por Mora | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | DB | \$428 | \$0 | 1 | \$6 |
| 21 | Subsidio Cargo Fijo Acueducto | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | CR | (\$3.352) | \$0 | 1 | \$3.352 |
| 9 | Cargo Fijo Acueducto | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | DB | \$5.730 | \$0 | 1 | \$5.730 |
| 115 | Tasa Ambiental Acueducto | 2023-07-12 05:48:49 | 2023-07-12 05:48:49 | 26 | FACTURACION NORMAL | DB | \$411 | \$0 | 38 | \$11 |

8. Que, respecto a la facturación del mes de JULIO en la cual el predio registro un alto consumo de 64 mt3 la entidad procedió a realizar visita al predio **Matrícula 96938** la cual arrojó:

“LECTURA 1749, NUMERO DE PERSONAS 7, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES ATIENDE: NICOL RUIZ”

9. 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”.

10. Que, la Empresa realizó el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual 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...”.

11. Que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual 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...”.

12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas No. **63584157** correspondiente al periodo del mes de julio. **Matrícula N°96938.**
13. Que, para el periodo de agosto de 2023, al predio se le factura bajo la observación de la visita realizada el 28 de julio de 2023, dado una **FUGA IMPERCEPTIBLE**. Para dicho periodo el medido registro un consumo de 37 mt³ pasando de **LECTURA 1782 a LECTURA 1819**, y la entidad procedió a facturar 29 mt³. **Matrícula N°96938.**

| Periodo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|---------|----------------|------------------|---------|--------|-----------------------------|----------------|
| | | | | Código | Descripción | |
| 5158 | 1857 | 1819 | 38 | -1 | NORMAL | 12/09/2023 |
| 5139 | 1819 | 1782 | 29 | 38 | FUGA IMPERCEPTIBLE | 14/08/2023 |
| 5120 | 1782 | 1744 | 38 | -1 | NORMAL | 13/07/2023 |
| 5101 | 1744 | 0 | 64 | 35 | ALTO CONSUMO CONFIR POR ... | 14/06/2023 |
| 5082 | 0 | 0 | 21 | 28 | INUNDADO | 12/05/2023 |

14. 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.



15. Por lo cual se le informa al peticionario WILLIAM RUIZ que durante los últimos periodos la entidad a realizado los ajustes correspondientes, dispuesto en la ley. **Matrícula N°96938.**

16. Que, respecto al periodo del mes de septiembre de 2023, dado al alto consumo presentado, se envió visita de verificación al predio, la cual arrojó:

LEC 1861. 4 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES. **FUGA EN EL SANITARIO POR LA TAPA AGUA STOP** RESTO DE INSTALACIONES Y MEDIDOR REGISTRA NORMAL. FIRMA DIANA RUIZ...

17. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligada 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”

18. Que, de la visita realizada al predio se evidenció que el predio **PRESENTA FUGA EN SANITARIO** situación que generó el alto consumo facturado. **Matrícula 96938.**

19. 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 96938**, 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.**

20. Que, se informa al peticionario que la SUSPENSION DEL SERVICIO fue realizada el pasado 2023-08-24, toda vez, que para la fecha el predio presentaba un saldo por pagar de \$440.820,00, correspondiente a los consumos facturados, y dejando claridad que para dicho momento la entidad ya había proferido a realizar los ajustes correspondientes, conforme a las visitas realizadas al predio. **Matrícula 96938.**

21. 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 las pretensiones del señor **WILLIAM RUIZ**, en sentido de reliquidar las cuentas objeto de reclamo de **ACUEDUCTO** correspondiente al periodo del mes de **JUNIO, JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE de 2023**, dadas la parte emotiva expuesta en el presente escrito. **Matrícula 96938.**



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 96938.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar el peticionario, señor **WILLIAM RUIZ**, 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 . 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.



JHONNATÁN DONCEL PACHÓN
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP

Dado en Armenia, Q., a los Ventidos (22) días del mes de Septiembre Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse del **RESOLUCION PQRDS 9648 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2023**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)

