

AVISO No. 806

02 DE OCTUBRE DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 10538 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ**

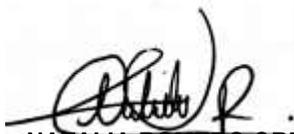
Dirección de notificación usuario: **URB BOSQUES DE PINARES MZ 8 CS 144**

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., 02 de octubre de 2024

Señor (a):

**LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ**

**Dirección:** URB BOSQUES DE PINARES MZ 8 CS 144

**Correo:** leidy.johanna.morem@gmail.com

**Matricula 57617**

**Armenia, Quindío.**

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 806 RESOLUCION PQRDS 10538 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 806 RESOLUCION PQRDS 10538 DEL 23 DE SEPTIEMBRE 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 10538**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADOS No. 2024PQR876023**  
**MATRICULA 57617**

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, la peticionaria, la señora **LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ**, 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. 2024PQR876023**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **URB BOSQUES DE PINARES MZ 8 CS 144**, identificado con **Matrícula 57617**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **URB BOSQUES DE PINARES MZ 8 CS 144**, identificado con **Matrícula 57617**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

Contrato

**57617 - MORENO MUNOZ LEIDY JOHANNA**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 16

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0

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. Que, una vez revisado el historial de consumos, se observa que se factura bajo la observación NORMAL, registrando los siguientes consumos en los últimos cinco periodos:



Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período		
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	
2024	8	5381	750	730	20	LECTURA	NORMAL	
2024	7	5360	730	709	21	LECTURA	NORMAL	
2024	6	5341	709	690	19	LECTURA	NORMAL	
2024	5	5322	690	677	13	LECTURA	NORMAL	
2024	4	5303	677	668	9	LECTURA	NORMAL	

5. Que se generó una visita de verificación en el predio, la cual se llevó a cabo el 12 de septiembre de 2024, por medio de la cual fue confirmada la lectura 764 y fue reportado lo siguiente:

**Observación**  
SERIE OK LEC 764...MEDIDOR SURTE VIVIENDA FUNCIONA NORMAL 2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUASTOP

6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día el 12 de septiembre de 2024, al predio identificado con **matrícula 57617**, se evidencia que en el inmueble: "...2 SANITARIOS TIENEN FUGA POR EL AGUASTOP..."
7. Que la fuga que se evidenció 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 57617**.
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 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 verificó que existe una fuga en el predio.

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. **Matrícula 57617.**
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 presentó incremento en el consumo debido al registro por la fuga que presentó el predio. **Matrícula 57617.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, **LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ** que debe reparar la fuga existente en el predio.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, **LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ**, 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 57617.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, **LEIDY JOHANNA MORENO MUÑOZ**, 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) . 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 veintitrés (23) días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS