

AVISO No 424

19 DE AGOTO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN-PQRDS 3202 del 09 de agosto de 2022**

Persona a notificar: **VALENTINA BUENO HENAO**

Dirección del predio **NORTE CR 19 26 N - 69 AP 801 ED EL MIRADOR**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO II**

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,

Maria Fernanda Gómez S.

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia Q., 19 DE AGOSTO 2022

Señor (a):

VALENTINA BUENO HENAO

Dirección de Notificación: **NORTE CR 19 26 N - 69 AP 801 ED EL MIRADOR**

Matricula No. **121152**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 424- RESOLUCIÓN-PQRDS 3202 del 09 de AGOSTO de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 424** - RESOLUCIÓN-PQRDS 3202 del 09 de AGOSTO de 2022

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 121152. “

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,

Maria Fernanda Gómez S.

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 3202
RADICADO 2022PQR371155 DEL 19 DE JULIO DE 2022
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 121152

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 señora **VALENTINA BUENO HENAO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de acuerdo a lo manifestado en su escrito de petición del predio ubicado en **CR NORTE CR 19 26 N - 69 AP 801 ED EL MIRADOR**, identificado con **Matrícula 121152**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR NORTE CR 19 26 N - 69 AP 801 ED EL MIRADOR** identificado con **Matrícula 121152**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO 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 (...)*. por ende, se realizará revisión únicamente a las últimas cinco cuentas expedidas por la entidad.
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 123483**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4892	1340	1284	56	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	12/07/2022
4873	1284	1272	12	-1	NORMAL	10/06/2022
4854	1272	1261	11	-1	NORMAL	10/05/2022
4835	1261	1248	13	-1	NORMAL	10/04/2022
4816	1248	1235	13	-1	NORMAL	9/03/2022

5. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 121152**.



6. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 121152.**
7. 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”.

8. Que, de acuerdo a su petición se le informa a la peticionaria **VALENTINA BUENO HEANO** que la entidad, ordenó la práctica de una lectura con visita, encontrando lo siguiente: **Matrícula 121152.**

LEC 1347. 2 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE APTO 801. PRESENTA FUGA EN 1 SANITARIO POR EL TUBO DE REBOSE. FIRMA VALENTINA BUENO... NO PROCEDE DESCUENTO FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR...

NO PROC. CRITICA

		Orden de Visita				Documento Controlado	
						Código: DC-R-024	
				Versión: 01		Fecha de emisión: 17-05-02	
						Página 1 / 1	
<small>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna, o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</small>							
Información General						Orden de Visita No.	863510
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS	ALU	GCP
	18	07	2022	X			
Descripción:						Atendido por:	2246 - Sebastian Herrera
						Código	A
Datos del Predio							
Suscriptor: Y CIA LTDA CONSTRUCTORA CALCAMAR				Matrícula:		121152	Ciclo:
Dirección: CR 19 26 N - 69 AP 801 ED EL MIRADOR				Barrio:		NORTE	
Medidor:		Marca:	ELSTER	Lectura Actual	1340	Ruta:	046223722000
		Clase:	C	Lectura Anterior	1284	Tarifa:	1 - RESIDENCIAL
		Serie:	2014EPA000034561	Consumo	56	Estrato:	5
Datos en Terreno							
Medidor:		Marca:	ELSTER	Estado Externo del Medidor	Bueno	Lectura Visita	1340
		Clase:	C		Regular	Uso	Residencial
		Serie:	14-034561		Malo	Cajilla	
Instalaciones hidráulicas		Duchas	2	Lavamanos	2	Grifos	
		Baños	2	Lavaplatos	2	Orinal	
						Tanque	
						Otros	
Clase de Uso							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato	No. Locales	No. Locales	Actividad	Actividad	Numero de Personas	Numero de Personas	
Unidades Habitacionales		Unidades Habitacionales	No. Personas				
No. Locales	No. Personas	No. Personas	Especial	Provisional	Numero de Personas	Numero de Personas	
No. Personas	2	Oficinas	No. Personas	Otros			
Resultado revisión con Geófono							
Fuga Perceptible				Fuga Imperceptible			
Ducha	Lavamanos	Flotador	Localización	Fuga			
Baño	Lavaplatos	Tapón					
Observaciones visita técnica							
<i>Nota: medidor registra normal, surte APT 801</i>							
Concepto Preliminar de Procedencia							
<i>Nota: presenta fuga en un sanitario por el tubo de rebose</i>							
2022-07-21							
Firma: <i>Valentina Bueno</i>				Firma: <i>Jorge E. Garcia</i>			



9. 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 (...)

Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada, al predio identificado con Matrícula 123483, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA EN 1 SANITARIO POR EL TUBO DE REBOSE. Que como puede observarse el formato de visitas se encuentra firmado por la peticionaria **VALENTINA BUENO HENAO Matrícula 121152**

10. 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 26390.
11. 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.

12. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, la usuaria 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”



13. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas objeto de reclamación al predio identificado con **Matrícula 121152**, 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 el predio presento registro por FUGA EN 1 SANITARIO POR EL TUBO DE REBOSE

14. 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 121152**.

15. 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 la pretensión de la peticionaria señora, **VALENTINA BUENO HENAO**, en el sentido de reliquidar las cuentas objeto de reclamación del predio identificado con **Matrícula 121152**, 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 el predio presento registro por FUGA EN 1 SANITARIO POR EL TUBO DE REBOSE.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria señora, **VALENTINA BUENO HENAO**, que debe proceder a reparar la fuga detectada por la Empresa en el predio identificado con **Matrícula 12152**, para evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en dicho inmueble.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria señora, **VALENTINA BUENO HENAO** 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 12152**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria señora, **VALENTINA BUENO HENAO**, 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 . 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 nueve (09) días del mes de agosto de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado II
Dirección Comercial EPA ESP

