

AVISO No. 809

03 Octubre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **LUZ MARY BONILLA MESA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 10573 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **LUZ MARY BONILLA MESA**

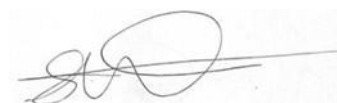
Dirección del predio: **LA FACHADA MZ 47 – CS 4**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, 03 Octubre de 2024

Señor (a):

LUZ MARY BONILLA MESA.

Dirección: **LA FACHADA MZ 47 – CS 4.**

Matricula **No. 93263.**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 809 – **RESOLUCION PQRDS No. 10573 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 809 – “RESOLUCION PQRDS No. 10573 DEL 24 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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista.

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 10573
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No.2024PQR564573
MATRICULA 93263

El Abogado 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 **LUZ MARY BONILLA MESA**, 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 a lo manifestado en su escrito con Radicado **No. 2024PQR564573**, respecto al predio ubicado en la **FACHADA MZ 47 – CS 4**, identificado con **Matrícula 93263**, es menester de la entidad informarle lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **FACHADA MZ 47 – CS 4**, identificado con **Matrícula 93263**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **CIENTO DIECINUEVE MIL SESENTA PESOS (\$119.060,00) MCTE**, por los conceptos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

93263 - LUZ MARY BONILLA MESA

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 19

| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor |
|---------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|
| \$ 119.060,00 | \$ 0,00 | \$ 119.060,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 |

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, se procedieron a revisar los consumos de los últimos **CINCO (5) MESES**, del predio identificado con matrícula **93263**, donde se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura normal:

| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|
| 2024 | 8 | 5384 | 775 | 748 | 27 | LECTURA | NORMAL | 30/08/2024 |
| 2024 | 7 | 5363 | 748 | 740 | 8 | LECTURA | NORMAL | 30/07/2024 |
| 2024 | 6 | 5344 | 740 | 725 | 15 | LECTURA | NORMAL | 28/06/2024 |
| 2024 | 5 | 5325 | 725 | 708 | 17 | LECTURA | NORMAL | 30/05/2024 |
| 2024 | 4 | 5306 | 708 | 691 | 17 | LECTURA | NORMAL | 30/04/2024 |

5. Que, se evidencia que, para el periodo correspondiente al mes de agosto, se presentó un incremento en el consumo, por lo cual se envió visita de verificación la cual arrojó el siguiente resultado:

Observación

MEDIDOR JANZ, SERIE, Q18HA5490A, LECTURA 790, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 4 PERSONAS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE VIVIENDA, PRESENTA FUGA EN EL SANITARIO, REVISO JORGE ELIECER GAVIRIA REPORTO JUAN ESTBAN RESTREPO ABOGADO CONTRATISTA PQR ..

6. Que, como se evidencia en el resultado de la visita de verificación, en el predio identificado con **matrícula 93263**, se observó una fuga en el sanitario.

7. 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. **Matricula 93263.**

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 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 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 reliquidar las cuentas de acueducto por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matricula 93263**, 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 presentó **FUGA EN SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.

11. Sumado a lo anterior se evidencia que el consumo promedio del usuario es de 17m³ y en la facturación del periodo correspondiente al mes de agosto se facturó 8m³, determinado que posiblemente existió un error en la imputación de la lectura, en este sentido para este periodo se facturó una desacumulacion de consumo, sumado a la fuga detectada en la visita de verificación

12. 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. **Matricula 93263.**

13. Informar a la usuaria que en razón al servicio de Acueducto no se encuentra procedente realizar descuentos toda vez que visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **FUGA EN SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.

14. 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: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARY BONILLA MESA**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar la cuenta de acueducto por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 93263**, 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 EN SANITARIO**, situación que generó el alto consumo facturado.

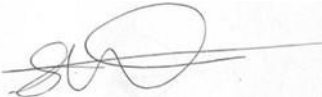
ARTICULO CUARTO: Informar a la peticionaria, que se debe reparar y revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 93263.**

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MARY BONILLA MESA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: 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 veinticuatro (24) días del mes de Septiembre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S. P

Revisó: **Humberto Javier Salazar – LIDER ATENCION AL USUARIO.**