

AVISO No 395

30 DE DICIEMBRE del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 4142 del 21 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **MARIA TERESA GONZALEZ**

Dirección de notificación usuario **CARRERA 11 # 12-75 BARRIO GUAYAQUIL**

Funcionario que expidió el acto: **JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO**

Cargo: Abogado Contratista

.

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 30 DE DICIEMBRE del 2021

Señor (a):

MARIA TERESA GONZALEZ

Dirección de notificación:

CARRERA 11 # 12-75 BARRIO GUAYAQUIL

Matricula No. **36527**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 395 RES- PQRDS 4142 del 22 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 395 RES- PQRDS 4142** del 22 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION, MATRICULA N°36527”***.

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,

Angélica Vargas Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCIÓN PQRDS 4142
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 36527

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 señora **MARIA TERESA GONZALEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad con el alto consumo registrado en la cuenta número **55579533**.
2. Que mediante **Resolución PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora MARIA TERESA GONZALEZ, de reajustar o reliquidar la cuenta objeto de reclamo número 55579533, dado que como se verificó en visita lo registrado por el medidor ha sido por diferencias de lecturas y tanto las instalaciones internas como el medidor se encuentran normales. Matrícula 36527.

ARTÍCULO SEGUNDO: Que se recomienda a la usuaria, 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.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora MARIA TERESA GONZALEZ, de la presente Resolución.

ARTICULO 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. advirtiéndole 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 doce (12) días del mes de Noviembre de Dos Mil veintiuno (2021).

3. Que el 25 de Noviembre se surtió la Notificación por Aviso, luego de que la usuaria no acudiera a notificarse personalmente.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA TERESA GONZALEZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021**.
5. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

“MOTIVOS: No estoy de acuerdo cuando dicen haber hecho 3 visitas, la primera manifiesta se colocó sobre aviso a los inquilinos sobre el alto consumo, por lo que abandonaron el predio, una segunda visita indica un funcionario le informó que el comisionado se perdió y la tercera si fue atendida por la señora María Cristina Pérez, quien es la nueva arrendataria desde el 25 de Agosto de 2021.

PETICIONES: Que no se le cobre toda esa cantidad de CM3 ya que el daño de un tanque de sanitario que gotea por unos días sea la causa.”

6. 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 (...).*
7. Que se reiterarán por parte de la Empresa algunos argumentos esbozados en la respuesta brindada a la usuaria mediante Resolución PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021. **Matrícula 12763.**

7.1 Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula 36527, se encuentra el siguiente reporte correspondiente a los últimos períodos:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1169	1150	19	-1	NORMAL	14/10/2021
1150	1128	22	-1	NORMAL	14/09/2021
1128	1076	52	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	13/08/2021
1076	1061	15	-1	NORMAL	14/07/2021
1061	1052	9	-1	NORMAL	16/06/2021

7.2 Que se han realizado las siguientes visitas de verificación al predio, las que se informa a la usuaria se realizan cuando la empresa verifica alguna anomalía en la observación de lectura como es el incremento del consumo habitual de un predio, asimismo la visita critica que fue con base en la que se confirmó el alto consumo para el periodo mes de agosto de 2021, consiste en aquella revisión posterior que se realiza al haberse determinado un alto consumo, con el fin de confirmar el mismo.

Visita 11 de agosto de 2021, la que arrojó lo siguiente: LEC. 1130 TRES ADULTOS 2 NIÑOS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. PREDIO HABITADO APENAS HACE 20 DIAS . SE ENCONTRABA DESOCUPADO. HABIA DAÑO EN SANITARIO YA SE REPARO. ATENDIO LISMARY

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2021-08-11 02:58:44	Programa	WIFLEGA	Dirección
Fecha Legalizacion	2021-08-11 03:00:02	Observación	LEC. 1130 TRES ADULTOS 2 NIÑOS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. PREDIO HABITADO APENAS HACE 20 DIAS. SE ENCONTRABA DESOCUPADO. HABIA DAÑO EN SANITARIO YA SE REPARO. ATENDIO LISMARY	Teléfono	3148878725
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	218	Código Orden Trabajo	728632
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	JULIAN VASQUEZ ZORRILLA		
Usuario	ARQU	Cedula	7541997		

Visita 24 de septiembre de 2021, arrojó lo siguiente: LEC 1159. PREDIO SOLO... NO PROCEDE DESCUENTO SEGUN CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE VERIFICO INSTALACIONES INTERNAS FUGA PERCEPTIBLE.... LIHUD MILA URIBE

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2021-09-24 11:43:19	Programa	WIFLEGA	Dirección
Fecha Legalizacion	2021-09-28 11:44:45	Observación	LEC 1159. PREDIO SOLO... NO PROCEDE DESCUENTO SEGUN CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE VERIFICO INSTALACIONES INTERNAS FUGA PERCEPTIBLE.... LIHUD MILA URIBE	Teléfono	111111
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4471	Código Orden Trabajo	740788
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	EDWIN CIFUENTES		
Usuario	ihudmua	Cedula		

Visita 4 de octubre de 2021, indicó lo siguiente: MEDIDOR ELSTER, SERIE 12-0018864, LECTURA 1167, SURTE 1DUCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 1 GRIFO, 1 PERSONA SURTE PREDIO DE 1 PLANTA INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL , SEGUN REVISION CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE EVIDENCIO UNA FUGA VISIBLE , LA LECTURA ESTA CONFIRMADA CON ESTA VISITA YA SON TRES , NO PROCEDE DESCUENTO

CONSUMO COBRADOS A CORDE A LAS LECTURAS TOMADAS .FIRMA MARIA CRISTINA PEREZ , ATENDIO YON JAIRO OSPINA .

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2021-10-06 02:16:18	Programa	WFLEGA	Dirección
Fecha Legalizacion	2021-10-06 02:23:01	Observación	MEDIDOR ELSTER, SERIE 12-0018864, LECTURA 1167, SURTE 10UCHA, 1 BAÑO, 1 LAVAMANOS, 1 LAVAPLATOS, 1 GRIFO, 1 PERSONA SURTE PREDIO DE 1 PLANTA INSTALACIONES EN BUEN ESTADO MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SEGUN REVISION CRITICA DEL MES DE AGOSTO SE EVIDENCIO UNA FUGA VISIBLE. LA LECTURA ESTA CONFIRMADA CON ESTA VISITA YA SON TRES, NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADOS A CORDE A LAS LECTURAS TOMADAS FIRMA MARIA CRISTINA PEREZ, ATENDIO YON JAIRO OSPINA.	Teléfono	3148878725
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	743476		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	218		
Usuario	yjospina	Nombre	JULIAN VASQUEZ ZORRILLA		
		Cedula	7541997		

7.3 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 (...).

7.4 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 36527.

7.5 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, unido a ello el ALTO CONSUMO registrado para el periodo mes de Agosto obedeció a una fuga perceptible en el sanitario la que se indica ya fue reparada. Matrícula 36527.

7.6 Que del resultado de las visitas practicadas y atendidas al predio identificado con Matrícula 36527, se observa que el medidor se encuentra registrando normal y no reporta fuga, no presenta error en la toma de lectura, pudiendo concluir así que los consumos cobrados al predio corresponden al gasto que efectivamente se ha hecho en el inmueble.

7.7 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”.

7.8 Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta objeto de reclamo número 55579533, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Matrícula 36527.

7.9 Que se recomienda a la usuaria, 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.”

8. Que contrario a lo afirmado por la usuaria y conforme a lo verificado en el sistema de información de la entidad, se determina que las visitas del 11 de agosto, 24 de septiembre y 4 de Octubre de 2021, fueron realizadas y adicional a ello fueran atendidas, conforme se constata con la información aquí suministrada.
9. Que se observa que con posterioridad al consumo facturado en la cuenta número 55579533, el registro de medición ha venido disminuyendo paulatinamente, al punto de que en la última cuenta del periodo 12 se facturó 10M3, por lo que, es evidente que en el alto consumo incidió la fuga visible, que ya fue reparada, por lo que en esta oportunidad se puede afirmar que el Alto consumo registrado, existió.
10. Que se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 36527.**
11. Que en razón de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta objeto de reclamo número **55579533**, por lo que se procederá a confirmar el contenido de la Resolución PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021. **Matrícula 36527.**
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 dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar el contenido de la **Resolución PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 36527.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA TERESA GONZALEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 36527.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **MARIA TERESA GONZALEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **MARIA TERESA GONZALEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los veintidós (22) días del mes de Diciembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO CESAR GOMEZ GALLEGÓ
Abogado Contratista
Dirección Comercial