

**AVISO No 04**

05 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4226 del 28 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**

Dirección de notificación usuario : **MZ D CASA 19 VILLA CLAUDIA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Cargo: Abogada Contratista

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 de Enero de 2022

Señor (a):

**MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**

Dirección de notificación: **MZ D CASA 19 VILLA CLAUDIA**

Teléfono: **310 437 3044**

Matricula No. **15418**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 04 RES- PQRDS 4226 del 28 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 04 RES- PQRDS 4226 del 28 de Diciembre de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRICULA INTERNA 15418”.**

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 4226  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN  
MATRICULA 15418**

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 el (la) señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone recurso de reposición en contra de la RESOLUCIÓN PQRDS 4005 del 07 de diciembre del 2021, manifestando y solicitando lo siguiente:

Ciudad: \_\_\_\_\_ DD \_\_\_\_ /MM \_\_\_\_ /AA \_\_\_\_

Señores (nombre de la empresa): EPA  
 Ciudad: Armenia

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (número de radicado) 2021 PQRDS 3905 presentada ante (nombre de empresa) EPA.  
 DD 12 /MM 11 /AA 2021.

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) 15418.

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° PQRDS 4005 de fecha DD 07 /MM 12 /AA 2021.  
 Por las siguientes razones: Notificada 7 Dic 2021.

**Motivos de inconformidad:** (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que va le dieron)  
No estoy de acuerdo con el respuesta que me dieron porque es un consumo demasiado elevado para 2 personas, son consumos demasiado altos y tampoco permanentes por motivos laborales.  
Considero que debe existir algo que cause estos consumos o el medidor está en mal estado, voy a mas económico cuando es como por personas.

**Peticiones:** Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)  
Solicito modifiquen su decisión, encuentren la causa de estos consumos tan altos.  
Verifiquen el buen funcionamiento del medidor, que lo certifique un laboratorio.  
Retirar los facturas que me han cobrado tan alta

**Pruebas:** (Añote los números de los documentos, facturas, actas de revisión y/o comunicaciones que usted piense que apoyen su petición)  
 Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Por otro lado, autorizo con mi firma expresamente, de manera voluntaria e inequívoca a la prestadora de servicios públicos ante quien se radica esta petición; y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para realizar las siguientes actuaciones:

1. Realizar toda citación, comunicación, notificación por aviso, notificación electrónica, respuesta, requerimiento o actuación que se genere de mi solicitud a través del correo electrónico tal como lo dispone el Capítulo IV "Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo", artículo 56 Notificación electrónica y Capítulo V "Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones", artículo 67 Notificación personal del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. El uso de mis datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012.

Informo que SI  ó NO  he presentado petición, recurso o solicitud, ante la Superservicios en nombre propio o por interpuesta persona; relacionada con los mismos hechos aquí narrados. En caso de que aplique, el número del radicado y la fecha de radicación es la siguiente: \_\_\_\_\_

Nombre completo: Mandy Amparo Pérez Gómez  
 c.c.: 41.926.242  
 Celular/teléfono: M + D (09) 79 Ulla Claudia  
 Dirección del predio: 210 437 3044

<b>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P</b>
Correspondencia Recibida: 2021RE4930
Ciudadano: <b>Mandy Amparo Pérez Gómez</b>
Fecha: <b>2021-12-10 11:56:27</b>
Asunto: <b>Derecho de petición</b>
Anexos: <b>0</b>
Destinatario: <b>Javier Salazar Giraldo</b>
<b>Dirección Comercial</b>
Recibido por: <b>Rosalba Poveda Pinto</b>
PQRDS asociado: <b>2021PQR26660</b>

2. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el (a) señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ** interpuso Recurso de Reposición en contra de la **RESOLUCIÓN PQRDS 4005 del 07 de diciembre del 2021**.
3. Que mediante **RESOLUCIÓN PQRDS 4005 del 07 de diciembre del 2021** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

#### **“RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Acceder parcialmente a las pretensiones del (la) peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, en el sentido de cobrar tarifa especial, como predio DESOCUPADO en el servicio de aseo a Una (1) de las unidades del predio; toda vez que el **PISO 1** del predio ubicado en **URB VILLA CLAUDIA MZ D CS 19**, se encuentra desocupado, según visita realizada el día 22 de noviembre de 2021. **Matrícula 15418.***

**ARTÍCULO SEGUNDO:** *Ordenar al área de Facturación reliquidar la cuenta de aseo **N° 56783999** correspondiente al periodo de facturación del mes de noviembre del 2021, en el predio ubicado **URB VILLA CLAUDIA MZ D CS 19 PISO 1**, toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado según visita realizada al predio el día 22 de noviembre de 2021. **Matrícula 15418.***

**ARTÍCULO TERCERO:** *Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para el servicio de aseo al predio ubicado **URB VILLA CLAUDIA MZ D CS 19 PISO 1**, identificado con **Matrícula 15418**, esto con el fin de no facturar producción del servicio prestado, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.*

**ARTÍCULO CUARTO:** *Informar al peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, que en caso que persista la condición de DESOCUPADO al término de los 3 meses, deberá dar aviso nuevamente a la Empresa. **Matrícula 15418.***

**ARTÍCULO QUINTO:** *Negar parcialmente a las pretensiones del (la) peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, en el sentido de realizar descuento o reajuste a las cuentas, por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 15418.***

**ARTÍCULO SEXTO:** *Recomendar al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar la llave de paso del medidor con la finalidad de que no exista flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 15418***

**ARTÍCULO SEPTIMO:** *Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, de la presente resolución.*

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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 por medio del 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los siete (07) día del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021)".

4. Que, en fecha 10 de diciembre de 2021 se surtió NOTIFICACIÓN PERSONAL del contenido de la Resolución PQRDS 4005 del 07 de diciembre de 2021.



NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy 10 de diciembre - 10-2021, siendo las 10:00 AM, se hizo presente ante este despacho el señor(a) Mauricio Lopez Gomez identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 41.976.247 de Armenia, con el fin de notificarse de la Resolución PQRDS 4005 del 07 de diciembre de 2021, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Mauricio Lopez Gomez  
41976247

Notificado (a)

Walter Valencia Lopez

Notificador (a)



la empresa de todos  
[www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co)  
Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

5. 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". **Matrícula 15418.**

6. Que, verificado el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 15418**, se observa lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
360	323	37	-1	NORMAL	29/11/2021
323	270	53	-1	NORMAL	28/10/2021
270	215	55	-1	NORMAL	28/09/2021
215	185	30	-1	NORMAL	27/08/2021
185	160	25	-1	NORMAL	28/07/2021

7. Que en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 15418**, la cual se llevó a cabo el día 22 de noviembre de 2021, encontrando lo siguiente:

*“LECTURA 360. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA DE 2 PISOS. PISO 1 DESOCUPADO Y EN EL PISO 2 VIVEN 4 PERSONAS. INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. FIRMA JESUS CARVAJAL”.*

8. Que así mismo se evidencia una visita de verificación al predio ubicado en **URB VILLA CLAUDIA MZ D CS 19**, el 11 de noviembre de 2021, en la cual se encontró que el predio contaba con una fuga en el sanitario del segundo piso por el aguastop, igualmente presentaba fuga en el sanitario del primer piso por el tubo de rebose; fugas que eran perceptibles al usuario, lo que pudo ocasionar un alto consumo en el predio. **Matrícula 15418.**
9. Que respecto del predio ubicado en **URB VILLA CLAUDIA MZ D CS 19 PISO 2**, tal y como se evidencia en el registro de mediciones y visita realizada al predio, se puede observar 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 15418.**
10. 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 15418.**
11. Que dado lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas, por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 15418.**
12. Que se recomienda al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 15418.**

13. Que teniendo en cuenta todo lo expuesto, la Entidad procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **RESOLUCIÓN PQRDS 4005 del 07 de diciembre del 2021. Matricula. 15418.**
14. Que después de efectuada la notificación 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. **Matricula. 15418.**
15. Que en cuanto a la petición nueva manifestada en el escrito de Recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación, se procede a informar al usuario, que se ordenara al área de Gestión Control Perdidas realice la práctica de un CHEQUEO del medidor, esto con la finalidad de verificar a fondo su funcionamiento por solicitud del usuario. **Matricula. 15418.**
16. 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 4005 del 07 de diciembre del 2021**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matricula 15418.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, 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. **Matricula 15418.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, que se procederá a ordenar al área de Gestión Control Perdidas realice la práctica de un CHEQUEO del medidor, esto con la finalidad de verificar a fondo su funcionamiento por solicitud del usuario. **Matricula. 15418.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al peticionario (a), señor (a) **MANDY AMPARO PÉREZ GÓMEZ**, 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 veintiocho (28) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA ESP