

AVISO No 12

06 de Enero 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4144 del 29 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA**

Dirección de notificación usuario **ALTO DEL RIO CALARCÀ EDF. ACOSTA APTO 103**

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

Cargo: Abogado 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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de Enero de 2022

Señor (a):

MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA

ALTO DEL RIO CALARCÀ EDF. ACOSTA APTO 103

CEL: 3007637812

Matricula No.109647

ASUNTO: Notificación por Aviso 12 RES- PQRDS 4144 del 29 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 12 RES- PQRDS 4144 del 29 de Diciembre de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 109647”.**

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 4144
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 109647

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 ZULMA ARANGO ZAPATA**, 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 consumo registrado porque solo son 5 personas y no permanecen.
2. Que mediante **Resolución PQRDS 3982 del 10 de Diciembre 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 ZULMA ARANGO ZAPATA**, de re liquidar o reajustar la cuenta objeto de reclamo 56380843, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, bajo la observación de NORMAL, confirmado en visita critica atendida. Matrícula 109647.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA**, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. Matrícula 109647.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se determinó que lo facturado en la cuenta objeto de reclamo 56380843 obedeció al consumo real para el predio 109647 confirmado por visita critica la que fuera atendida. Matrícula 109647.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA**, de la presente Resolución.

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

3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA ZULMA ARANGO ZAPATA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **Resolución PQRDS 3982 del 10 de Diciembre de 2021**.
4. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

“MOTIVOS: No estoy de acuerdo con la respuesta dada porque en el inmueble son 5 personas que no permanecen solo una señora y 2 niños y como es que en un mes donse mi esposo no estuvo por motivo cirugía se fue a vivir a Calarcá y ustedes facturan un consumo ten elevado sin causa alguna.

PETICIONES: Solicito modifiquen la decisión y encuentren la verdadera causa de este consumo tan alto, solicito reliquiden la factura y cobren lo justo.”

5. 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 (...).*
6. Que se reiterarán por parte de la Empresa algunos argumentos esbozados en la respuesta brindada a la usuaria mediante Resolución PQRDS 3982 del 10 de Diciembre de 2021. **Matrícula 109647.**

6.1 Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula 109647, se observa para la cuenta objeto de reclamo se factura bajo la Observación de Lectura **ALTO CONSUMO CONFIRMADO POR CRITICA**, por **DIFERENCIAS DE LECTURAS**, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4750	684	650	34	-1	NORMAL	23/11/2021
4731	650	608	42	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	22/10/2021
4712	608	585	23	-1	NORMAL	22/09/2021
4693	585	563	22	-1	NORMAL	23/08/2021
4674	563	540	23	-1	NORMAL	23/07/2021

6.2 Que previa a la facturación de la cuenta 56380843 se realizó visita crítica la cual fue atendida por la señora **SANDRA M. OTALVARO**, conforme se verifica en la siguiente imagen:

EPA		Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)				Documento Controlado		
						Código: DC-R-035		
						Versión: 02		
						Fecha de Emisión: 16-04-13		
						Página: 1/1		
Clausula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes 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 1561 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).								
Datos del Predio								
Matrícula	109647	Rvta	1460013646	Ciclo	14 - CICLO	Estrato	BAJO BAJO	
Suscriptor	SALOMON PIMENTEL			Teléfono		Uso	RESIDENCIAL	
Dirección	ET 2 MZ 7 CS 4					Fecha	AA MM DD	
Baño	LA CECILIA					2021	10 19	
Información Técnica								
Medidor	Marca	Medidor Epa		Consumo	Lect. Actual	608	Observaciones: NORMAL	
	Clase	Diam.			Lect. Anterior	585		
	Serie	-18952			Consumo	23		Lectura Periodo: 650
Información Terreno								
Medidor	Marco	APW 2		Lectura Actual	657	Estado Externo del Medidor	Buena	
	Clase	3/4	Diam				1/2	Regular
	Serie	DEPHR00543070					Mala	En el medidor
Precinto Adelante				Precinto Atrás				
Clase de Uso								
Residencial <input checked="" type="checkbox"/>		Comercial		Industrial		Oficial		
Inquilinato	<input checked="" type="checkbox"/>	No. Locales		Actividad		Actividad		
Unidades Habitacionales	<input checked="" type="checkbox"/>	Unidades Habitacionales		Número Personas		Número de Personas		
Número de Locales	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de Personas		Especial		Provisional	Número de Personas	
Número de Personas	4?	Oficinas		Número de Personas		Otro		
Tanques								
Elevado	Si	No		Lts	Huellas de Reboso	Si	Reciente	
Superficial	Si	No		Lts	No	Antigua	Escapa Actual	
Fugas Perceptibles								
Baño Principal				Baño auxiliar				
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos		Otro		
Ducha		Ducha		Ducha				
Cisterna		Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador		
		Tapón		Tapón		Tapón		
Cocina		Lavadero		Otro				
Lavaplatos		Llave	Orificios	Tuberías	Llaves	Antegardín	Patio	
Fugas Imperceptibles								
Prueba con Gelatina		Localización:						
Si		No						
Solicitado por crítica:		Solo verificar 2 plantas más instalaciones en buen estado						
Observaciones:		Medidor registra normal P2 solo en el momento						
Firma		Sandra M. Otalvaro				Inspector		
Nombre		Fecha Visita		AA	MM	DD	Código:	
Suscriptor o Usuario				2021	10	21	Hora Inicial:	
						Hora final:		

6.3 Que para el periodo mes 11 se facturaron por consumo 34 M3, esto es, para la cuenta 56722673 ya rebajó el consumo registrándose como lectura actual 684 M3. Matrícula 109647.

6.4 Que en visita de verificación realizada el 23 de Noviembre de 2021 para el predio con Matrícula 109647 arrojó: " LEC 688. 7 PERSONAS. PREDIO DE 2 NIVELES. MEDIDOR REGISTRA NORMAL NO SE PUEDEN VERIFICAR INSTALACIONES INTERNAS PISO 2. PISO 1 INSTALACIONES NORMALES. FIRMA SANDRA M. OTALVARO..

6.5 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, máxime si en esta oportunidad la visita crítica previa a la facturación de la cuenta objeto de reclamo, indica que el funcionamiento del medidor y las instalaciones es normal, visitas que en ambas oportunidades fueron atendidas.

6.6 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 109647.

6.7. 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”.

6.8. Que de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reliquidación de la cuenta objeto de reclamo 56380843, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. Matrícula 109647.

6.9. Que se recomienda a la peticionaria, 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 109647.

7. 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.
8. 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.
9. 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 109647.**
10. 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 109647.**
11. 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 PQRDS 3680 del 12 de Noviembre de 2021**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matrícula 109647.**

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 109647.**

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