

AVISO No 164

07 de Abril 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1130 del 30 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**

Dirección de notificación usuario **NVA BRASISILIA MZ 5 CS 24**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Cargo: contratista

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 07 de Abril de 2022

Señor (a):

SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ

Dirección De Notificación: **NVA BRASISILIA MZ 5 CS 24**

Correo: gatg.560@hotmail.com

Matricula No. **97973**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 164 RES- PQRDS 1130 del 30 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 164 RES- PQRDS 1130 del 30 de Marzo de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN, MATRICULA N° 97973”**.

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

**RESOLUCION PQRDS 1130
RADICADO2022PQR926371
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 97973**

La 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, **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ** 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 con el escrito de petición respecto del predio ubicado en **NVA BRASILIA MZ 5 CS 24**, identificado con **Matrícula 97973**, Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. le informa.
2. Que, mediante **Resolución PQRDS 0854 del 09 de marzo de 2022** se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole lo siguiente:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al (a) señor (a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, que el consumo en el predio obedece a lo registrado por el aparato de medición respecto del predio ubicado en **NVA BRASILIA MZ 5 CS 24** identificado con **Matrícula 97973**, no procediendo corregir o ajustar la facturación a cargo y de conformidad con el análisis de las lecturas y la visita de verificación no se evidencia daño o anomalía alguna.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, que el consumo promedio por persona es de 6M3 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 97973**.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar al (a) señor (a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, 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 97973**.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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 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 marzo de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

3. Que, el día 09 de marzo de 2022 se realizó citación de notificación personal del Radicado **2022PQR458058** Recibida el 17 de febrero de 2022, mediante **RESOLUCIÓN PQRDS No.0854** del 09 de marzo de 2022.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de **RESOLUCIÓN PQRDS No.0854** del 09 de marzo de 2022.
5. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación la entidad presentada manifiesta lo siguiente:

Armenia, 10 de marzo de 2022

Señores

EPA

Vía correo electrónico

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P
Correspondencia Recibida: 2022RE1119
Ciudadano: Sixta Tullia Reyes Gutierrez
Fecha: 2022-03-10 14:45:40
Asunto: Recurso de reposición.
Anexos: 3
Destinatario: Javier Salazar Giraldo
Dirección Comercial
Recibido por: Rosalba Poveda Pinto
PQRDS asociado: 2022PQR926371

**ASUNTO: RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO EL DE APELACIÓN CASO RESOLUCIÓN
PQRDS NO.0854 DE 09 MARZO DE 2022.**

Un cordial saludo

El presente oficio es un recursos de reposición y en subsidio el de apelación caso Resolución PQRDS No.0854 de 09 marzo de 2022, por el hecho de estar en **DESACUERDO** con la respuesta dada en la respuesta enviada: **"ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **SIXTA TULLIA REYES GUTIERREZ**, que el consumo promedio por persona es de 6M3 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 97973.**", Ya que esto no es una respuesta de fondo simplemente son recomendaciones y como se observa en su mismo oficio " 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 97973. SON LECTURAS CONSECUENTES** pero el cobro no lo es porque no se justifica el aumento tan exagerado en este.

Por lo anterior radico este recurso.

ANEXO: COPIA DE RESPUESTA PQR

Atte.

Sixta Tullia Reyes Gutiérrez
CD 24468154
Dirección: Brasilia nueva manzana 5 casa 24, Armenia
Correo electrónico: gatg.560@hotmail.com

6. Que, se reitera nuevamente que por 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 (...)* la entidad no puede realizar re liquidaciones y/o ajustes a las facturas expedidas con antelación a las últimas cinco en el momento de la reclamación.
7. Que, en virtud de lo solicitado se procedió a realizar visita de verificación al predio, la cual se llevó a cabo el día 08 marzo de 2022 encontrando lo siguiente:

“LEC 499. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. NO PERMITIO REVISION INTERNA Y NO DIO DATOS...”

Urgente
María Fernanda Gomez Samaca Por Muchas Gracias

EPA EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA, ESP

Orden de Visita

Código: 9999
 Versión: 0
 Fecha de emisión: 17-05-02
 Página: 11

Política 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 objeto a cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad e Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, (Ley 1981 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)

Orden de Visita No. 800896

Información General							Orden de Visita No.	
DD	MM	AA	Solicita	PQRDS	At.U	GCP	Otro	Atendido por:
07	03	2022	X					2258 - María Fernanda Gomez Samaca

Código

Descripción: VISITA DE VERIFICACION

Datos del Predio

Propietario: GUTIERREZ SIXTA TULIA
 Matricula: 97973
 Ciclo: 12
 Barrio: NVA BRASILIA

Consumo: Lectura Actual 491
 Lectura Anterior 474
 Consumo 17
 Tarifa: 1 - RESIDENCIAL
 Estrato: 2

Datos en Terreno

Marca: JAZZ
 Clase: C
 Diámetro: 1/2
 Estado Externo del Medidor: Bueno
 Lectura Visita: 444
 Uso: Regular

Clase de Uso

Residencial	Comercial		Industrial		Oficial	
	No. Locales	Actividad	No. Personas	Actividad	Numero de Personas	Numero de Personas
1	Unidades Habitacionales			Especial	Provisional	
	No. Personas		No. Personas		Otros	

Resultado revisión con Geófono

Fuga Perceptible: Fuga Imperceptible

Lavamanos: Flotador
 Lavaplatos: Tapón

Localización Fuga

Observaciones visita técnica

Medidor no registra fugas - la persona que atendió no permitió la revisión interna.

Concepto Preliminar de Procedencia

22-3-20

22-3-20

Código

8. Que del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 08 de marzo de 2022, al predio identificado con **Matricula 97973**, se observa que el medidor no presenta anomalía alguna y el consumo es acorde al número de personas, se evidencia que hubo negligencia por parte de la usuaria al no permitir el ingreso de nuestro funcionario para poder revisar instalaciones internas.
9. Que se le informa a la usuaria **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ** que como se había mencionado en el **PQR0854 del 09 de marzo de 2022** en sus considerandos también se da respuesta de fondo explicándole el por qué no se puede realizar el descuento y mostrando con una imagen los puntos de medición donde se evidencia que el medidor registra normal y sus lecturas son consecuentes y ascendentes y se evidencia que el consumo promedio del predio esta entre los 14M3 y 17M3.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4824	505	491	14	-1	NORMAL	24/03/2022
4805	491	474	17	-1	NORMAL	22/02/2022
4786	474	459	15	-1	NORMAL	20/01/2022
4767	459	443	16	-1	NORMAL	22/12/2021
4748	443	429	14	-1	NORMAL	22/11/2021

10. Que como se le informo a la señora **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ** que el consumo promedio por persona es de **6M3** y en el predio habitan 5 personas como quedo registrado en la visita realizada el 08 de marzo de 2022, además en nuestro registro documental de la entidad no se evidencian reclamaciones anteriores por el consumo tan mínimo que tiene el predio.
11. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente corregir la facturación o realizar descuentos a la cuenta de acueducto y alcantarillado de los últimos 5 periodos objeto de reclamo ya que el consumo obedece a la toma de lecturas certeras **Matrícula. 97973.**
12. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el Contenido de **RESOLUCIÓN PQRDS No.0854** del 09 de MARZO de 2022 además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 97973.**
13. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 97973.**
14. 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 97973.**
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: Confirmar en su totalidad el contenido del Resolución PQRDS No.0854 del 09 de marzo de 2022, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 97973.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario (a), señor (a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, 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 97973.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario (a), señor (a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **SIXTA TULIA REYES GUTIERREZ**, 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 treinta (30) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

