

AVISO No 183

20 de Abril 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1195

Persona a notificar: **ERMEL MESIAS**

Dirección de notificación usuario **Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1**

Funcionario que expidió el acto: Paula Andrea Montoya

Cargo: Abogada 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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 20 de Abril de 2022

Señor (a):

ERMEL MESIAS

Dirección: **Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1**

Matrícula **No. 100503**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 183 RES- PQRDS 1195 del 07 de Abril de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 183 RES- PQRDS 1195 del 07 de Abril de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N° 100503**

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 QRDS 1195
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN PQR53822
MATRICULA 100503

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) **ERMEL HERMOSO MEJÍA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en **Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1** identificado con **Matrícula 100503**, interpone recurso de reposición en contra de la **RESOLUCIÓN QRDS – 0878**, por medio de la cual se resuelve una petición PQR31070, manifestando: *“No estoy de acuerdo con la respuesta porque soy una persona de bajos recursos y me llega muy costoso, y no sé si pueda ser el contador”* y solicita: *“se modifique la decisión de la empresa”*
2. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el (a) señor (a) **ERMEL MESÍAS** interpuso Recurso de Reposición en contra de la **RESOLUCIÓN QRDS 0878 del 15 de marzo de 2022**.
3. Que el día 17 de marzo del año 2022, se realizó la **NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario del contenido de la **RESOLUCIÓN QRDS 0878 del 15 de marzo del 2022**.
4. Que mediante **RESOLUCIÓN QRDS 0878 del 15 de marzo de 2022** se dio respuesta al peticionario manifestándole lo siguiente: **RESUELVE**

ARTÍCULO PRIMERO: *No acceder a la pretensión del peticionario **ERMEL MESIAS**, en el sentido que se revise el alto consumo del predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 - 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, por la parte considerativa de la presente Resolución.*

ARTICULO SEGUNDO: *No acceder a la pretensión del peticionario **ERMEL MESIAS**, en el sentido de reliquidar las ultimas 3 facturas No. 57646239, 57297732 y 56948622 correspondiente al predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 - 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, de conformidad con la parte considerativa de la presente Resolución.*

ARTÍCULO TERCERO: *Informar al peticionario **ERMEL MESIAS**, que el predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 - 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, es beneficiario de los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los ítems de cargo fijo y de consumo, los cuales se ha venido aplicando en cada una de las facturas verificadas en porcentaje correspondiente a la estratificación del predio*

ARTÍCULO CUARTO: *Notificar al señor **ERMEL MESIAS** de la presente resolución.*

ARTÍCULO 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.*

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022)

5. Que al revisar nuevamente el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 100503**, se encuentra que la entidad prestadora del servicio ha venido facturando bajo la observación de lectura NORMAL, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, las cuales son consecuentes y ascendentes lo que permite determinar que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio
				Código	Descripción		
4820	2941	2919	22	-1	NORMAL	16/03/2022	19
4801	2919	2898	21	-1	NORMAL	15/02/2022	18
4782	2898	2874	24	-1	NORMAL	14/01/2022	17
4763	2874	2855	19	-1	NORMAL	15/12/2021	17
4744	2855	0	17	-1	NORMAL	16/11/2021	17

6. 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. Que, el día 26 de enero de 2022, se procedió a realizar visita técnica por parte de la entidad prestadora de servicios al predio con matrícula 100503, la cual arrojó lo siguiente:

Observación LEC 2905. 3 PERSONAS. SURTE 2 UNIDADES RESIDENCIALES, MEDIDOR REGISTRA NORMAL. USUARIO DEL PISO 2 INFORMA QUE **EL SANITARIO BOTA AGUA POR EL AGUASTOP.... FIRMA USUARIO... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y TIENE FUGA PERCEPTIBLE USUARIO DEBE REPARAR.** PARA PROXIMA FACTURA SU CONSUMO ES SIMILAR... SEBASTIAN HERRERA

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, ante esa situación al momento de resolver la petición PQR731070 por medio de la resolución 0878 del día 15 de marzo de 2022, no se accedió a las pretensiones del peticionario, toda vez que el valor cobrado es congruente con el consumo que a su vez se encuentra reportado por el sistema.
11. Que ante la inconformidad y dada la reiteración del usuario en solicitar la revisión del medidor dentro de la interposición del recurso de reposición frente a la resolución No. 0878 del 15 de marzo de 2022, se procedió por parte de la entidad prestadora de servicio a ordenar la visita de verificación a cargo de la cuadrilla PQR, la cual se llevó a cabo el día 31 de marzo de 2022, dentro de la cual se encontró:

The image shows a handwritten 'Orden de Visita' form from EPA. The form is filled out with details of a water meter inspection. At the bottom, there is a handwritten note in Spanish: "NO se pudo realizar porque solo el número telefónico que anexa pertenece a la EPA. Toda vez posición anterior realizada por el usuario." The form includes sections for "Información General", "Datos del Predio", "Datos en Terreno", and "Resultado revisión con Geofonos".

Observación BAJO LLAVE. NO SE PUEDE REALIZAR EL TELEFONO QUE ANEXA PERTENECE A EPA. VER REVISION ANTERIOR. SE ANEXA REGISTRO FOTOGRAFICO...



12. En ese sentido es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
13. Aunado a lo anterior, **es deber del usuario** tener en condiciones óptimas la cajilla del medidor libre de (tierra, basuras, agua, pantano entre otros) **así como permitir la lectura del mismo por parte de los funcionarios,** de conformidad con lo contenido en el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. **Numeral 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
14. De acuerdo a lo previo, es necesario requerir al usuario para que realice la adecuación del medidor toda vez, que la razón de inconformidad obedece al incumplimiento de sus deberes como usuario en el marco de lo referido respecto del predio identificado con **Matrícula 100503.**
15. de acuerdo a lo anterior, a lo obrante en el expediente y en el sistema y agotadas las visitas técnicas pretendidas por el usuario se logra determinar que, las lecturas tomadas en el predio **Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1** identificado con **Matrícula 100503,** son lecturas consecuentes y ascendentes y permite confirmar que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura.

16. Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas consecuentes y ascendentes mes a mes. **Matricula 100503.**
17. Se le 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. **Matricula 100503.**
18. Que teniendo en cuenta todo lo expuesto, se procederá a confirmar el contenido de la **RESOLUCIÓN PQRDS 0878 del 15 de marzo del 2022**, en el entendido de **NO** acceder a la pretensión de modificar la decisión de la empresa en el sentido de reliquidar las ultimas 3 facturas No. 57646239, 57297732 y 56948622 correspondiente al predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con **Matricula 100503.**
19. 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. 100503.**
20. 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 0878 del 15 de marzo del 2022**, de **NO acceder a la pretensión de** sentido de reliquidar las ultimas 3 facturas No. 57646239, 57297732 y 56948622 correspondiente al predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con **Matricula 100503**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario (a), señor **ERMEL HERMOSO MESIAS**, 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 100503.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario (a), señor (a) **ERMEL HERMOSO MESIAS**.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **ERMEL HERMOSO MESIAS**, 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 siete (07) días del mes de abril de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP