

AVISO No.308

30 de junio de 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por medio del cual se notifica al señor(a) **NARIAN DANELLY ZAPATA**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2330 del 17 de junio de 2022**

Persona a notificar: **NARIAN DANELLY ZAPATA**

Dirección de notificación usuario: **CIUDAD DORADA MZ 45 CASA 24**

Funcionario que expidió el acto: **ANGIE ANDREA TREJOS**

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. 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, Quindío. 30 de junio de 2022

Señor (a):

NARIAN DANELLY ZAPATA

Correo: danezapata@hotmail.com

Dirección: CIUDAD DORADA MZ 45 CASA 24

Matricula No.26259

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso No.308** del **Resolución PQRDS 2330 del 17 de junio de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.308** del Resolución **PQRDS 2330 del 17 de junio de 2022.** **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 26259"**.

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,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



RESOLUCION PQRDS 2330
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2022PQR105913 DEL 2022-06-01
MATRICULA 26259

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, la señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita información con respecto al valor que se ha facturado, argumentando que en varias ocasiones ha notado que su factura llega de un precio considerable y más teniendo en cuenta que solo habitan dos personas en el hogar. sin embargo, debido a cuestiones de tiempo decidió pagar sus facturas sin interponer ningún reclamo, pero este suceso se ha venido repitiendo y este mes el costo de su factura ascendió a \$97.119 pesos razón; por la cual detallo el recibo y observó que en el servicio de aseo cuenta con dos variables aprovechables y en su casa solo hay una cocina y un baño; por lo anterior solicita que sea revisado su consumo y dar solución con respecto al consumo que se genera mensualmente y en caso de encontrar algún error por parte de la entidad realizar el respectivo ajuste.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CIUDAD DORADA MZ 45 CS 24**, identificado con **Matrícula 26259**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, como consecuencia de la solicitud del peticionario, este Despacho ordenó la práctica de una VISITA al predio identificado con **Matrícula 26259**, la cual se llevó a cabo el día 16 de junio de 2022 y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 192, SE OBSERVA FUGA EN LA ACOMETIDA DE LA UNION DESPUES DEL MEDIDOR LA CUAL NO ES PERCEPTIBLE POR EL USUARIO, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, SURTE 1 VIVIENDA Y EN EL GARAJE UNA FERRETERIA”

4. Que, de acuerdo con el resultado de la **visita** al predio identificado con **Matricula 26259**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA IMPERCEPTIBLE, en LA ACOMETIDA DE LA UNION DESPUES DEL MEDIDOR LA CUAL NO ES PERCEPTIBLE POR EL USUARIO.



5. Que, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: “...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrara el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrara el consumo medido”.
6. Que, de conformidad con lo anteriormente expuesto, se concluye que el alto consumo presentado en la cuenta **No.56256067**, se debe a la existencia de FUGA IMPERCEPTIBLE, en LA ACOMETIDA DE LA UNION DESPUES DEL MEDIDOR LA CUAL NO ES PERCEPTIBLE POR EL USUARIO. **Matrícula 26259.**
7. Que teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.58813986**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 7m3 de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo. **Matrícula 26259.**
8. Que de igual manera se ordenará cobrar en los próximos dos (2) períodos de facturación, un consumo de **7m3**, correspondiente al promedio referido en el numeral anterior. **Matrícula 26259**
9. Que, el usuario debe proceder a reparar la fuga detectada en el predio identificado con **Matrícula 26259** con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio.
10. Que, el usuario debe proceder a reparar la fuga y realizar las recomendaciones brindadas por el funcionario, con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio. **Matrícula 26259.**
11. Que a partir del plazo de dos meses que se concede al usuario para la reparación de la fuga, los consumos se continuarán facturando de acuerdo a los registros que arroje el medidor de agua instalado en el predio. **Matrícula 26259.**
12. Que se informa al peticionario, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 26259.**
13. Que, en relación a las cuentas **No.58462698 No.58110855 No.57764057 No.57414134** no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes, debido a que se facturó según registro de edición y no se evidencian alzas del consumo a excepción de la cuenta de mayo ya la cual ya fue ordenada su re liquidación.

14. Que, en relación al cobro del servicio de aseo, la entidad le factura bajo 2 UNIDADES RESIDENCIALES ESTRATO 3, debido a que su predio se compone de una vivienda pero en el garaje función una FERRETERIA, es decir tiene 2 usos, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes respecto al servicio en mención. **Matrícula 26259.**
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: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No.58813986**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 7m³ de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo, lo anterior dado que el predio presenta registro por FUGA IMPERCEPTIBLE, en LA ACOMETIDA DE LA UNION DESPUES DEL MEDIDOR LA CUAL NO ES PERCEPTIBLE POR EL USUARIO. **Matrícula 26259.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder al usuario un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha, para que haga la reparación de la fuga identificada en el predio. **Matrícula 26259.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación de la entidad que respecto del predio identificado con **Matrícula 26259**, se cobre un consumo de **7m³** en los próximos dos períodos de facturación, por habérselo concedido dicho plazo para la reparación de la fuga.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 26259.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, que, en relación a las cuentas **No.58462698 No.58110855 No.57764057 No.57414134** no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes, debido a que se facturó según registro de edición y no se evidencian alzas del consumo a excepción de la cuenta de mayo ya la cual ya fue ordenada su re liquidación.

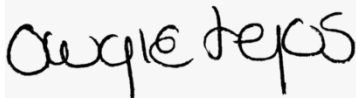
ARTÍCULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, que en relación al cobro del servicio de aseo, la entidad le factura bajo 2 UNIDADES RESIDENCIALES ESTRATO 3, debido a que su predio se compone de una vivienda pero en el garaje función una FERRETERIA, es decir tiene 2 usos, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes respecto al servicio en mención. **Matrícula 26259.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar a la peticionaria, señora **NARIAN DANELLY ZAPATA GONZALEZ**, 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 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diecisiete (17) días del mes de junio de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANGIE ANDREA TREJOS

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.