

AVISO No 555

04 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4580 del 26 de octubre de 2022.**

Persona a notificar: **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**

Dirección del predio: **BERLIN CL 23 22 - 19 AP 201**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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

Atentamente,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S

Armenia, 04 DE NOVIEMBRE DE 2022



Señor (a):

LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL

Dirección: **BERLIN CL 23 22 - 19 AP 201**

Correo: piel1430@gmail.com

Matricula No.115790.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 555- RESOLUCION PQRDS 4580 del 26 de octubre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 555- RESOLUCION PQRDS 4580** del 26 de octubre de 2022. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



RESOLUCION PQRDS 4580
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 115790



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 **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**, 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 lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **BERLIN CL 23 22 - 19 AP 201**, identificado con **Matrícula 115790**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BERLIN CL 23 22 - 19 AP 201**, identificado con **Matrícula 68934**, se observa que a la fecha dicho presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO (\$49.488)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó acabo el día 18 de octubre de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 963, NO SE PUEDE VERIFICAR REGISTRO DEL MEDIDOR PREDIO SOLO SE LLAMO 6 VECES Y EL USUARIO NO OCNTESTA Y NO DAN INFORMACION SI ESTA OCUPADO O NO , NOTA PRESENTA FUGA CONSTANTE EN EL MEDIDOR ANTES DE LA LLAVE DE PASO.”

4. Que, en razón de lo anterior de envío correo electronico a la usuaria el día 25 de octubre de 2022 manifestando que en el transcurso de la mañana un funcionario de nuestra entidad acudiría al predio para la reparación de la fuga antes del medidor.



Apoyo Comercial EPA <acomercial@epa.gov.co>

INFORMACION REPARACIÓN FUGA EPA ESP

1 mensaje

Apoyo Comercial EPA <acomercial@epa.gov.co>
Para: piel1430@gmail.com

25 de octubre de 2022, 8:11

Buen día señora Ligia.

Atendiendo su reclamación presentada a Empresas Públicas de Armenia E.S.P, se ordenó la práctica de una visita de verificación en la cual se pudo detectar fuga antes de la llave de paso del medidor. El fin del presente correo es informarle que en el transcurso de la mañana se estará acercando al predio un funcionario de la entidad para la reparación de fuga, favor aportar número de CELULAR para una mejor comunión al momento de la revisión sin embargo tener presente que HOY EN EL TRANSCURSO DE LA MAÑANA SE ACERCARÁ EL FUNCIONARIO A SU PREDIO CON MATRICULA 115790

5. Que, el día 25 de octubre de 2022, se realizó la reparación de la fuga registrada antes de la llave de paso del medidor, como se evidencia a continuación:

880142	3 LEGALIZADA	910838	25 REPARACION DE FUGA	25 REPARACION DE FUGA
--------	--------------	--------	-----------------------	-----------------------

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2022-10-25 09:45:00	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-10-26 09:12:32	Observación	SE CORRIGE ATRÁS DE LA LLAVE DEJANDO EL PREDIO TAPONADO.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	55
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	GILDARDO DE JESUS MONTOYA

- Que, es importante aclarar al usuario que la fuga NO registra en el medidor debido a que es antes de la llave de paso del mismo, es decir que el agua de la fuga no pasa por el aparato de medición para su registro, así mismo informa que como no hubo quien estuviera presente en la reparación, el medidor fue entregado al usuario del primer piso, y en el transcurso del día acude nuevamente al predio con la finalidad de instalar el medidor, es de aclarar que se intento realizar comunicación con la usuaria pero no fue posible ya que no responde los correos y el celular que reporta en nuestro sistema no contesta.
- 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 (...).*
- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 115790**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
963	956	7	-1	NORMAL	20/10/2022
956	949	7	-1	NORMAL	21/09/2022
949	943	6	-1	NORMAL	21/08/2022
943	939	4	-1	NORMAL	21/07/2022
939	938	1	-1	NORMAL	21/06/2022
938	932	6	-1	NORMAL	19/05/2022

- 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 115790.**
- 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, así mismo se evidencia que para el periodo de marzo se redujo considerablemente el consumo **Matrícula 115790.**
- Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en la una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 115790.**



12. 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”*.
13. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.58738528, No.59090562, No.59440557, No.59791913, No.60143561, No.60492671**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 115790**.
14. 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 115790**.
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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.58738528, No.59090562, No.59440557, No.59791913, No.60143561, No.60492671**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 115790**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**, 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 115790**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**, que la fuga NO registra en el medidor debido a que es antes de la llave de paso del mismo, es decir que el agua de la fuga no pasa por el aparato de medición para su registro, así mismo informa que como no hubo quien estuviera presente en la reparación, el medidor fue entregado al usuario del primer piso, y en el transcurso del día acude nuevamente al predio con la finalidad de instalar el medidor, es de clarar que se intento realizar comunicación con la usuaria pero no fue posible ya que no responde los correos y el celular que reporta en nuestro sistema no contesta.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LIGIA LISBETH PIÑEROS SANDOVAL**, 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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, 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 veintiséis (26) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

