

AVISO No 572

16 DE NOVIEMBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4674 del 02 de noviembre de 2022.**

Persona a notificar: **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**

Dirección del predio: **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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, 16 DE NOVIEMBRE DE 2022

Señor (a):

PATTY RAMIREZ RAMIREZ

Dirección del predio: **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**

Correo: patty4190@gmail.com

Matricula No. **99998**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 572- RESOLUCION PQRDS 4674 del 02 de noviembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 572- RESOLUCION PQRDS 4674 del 02 de noviembre 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 4674
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR790398 DEL 2022-10-13
MATRICULA 99998**




La abogada 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) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, 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 la **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**, identificado con **Matricula 99998**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**, identificado con **Matricula 99998**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en PAZ Y SALVO con las cuentas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, de acuerdo a lo manifestado por la peticionaria en el escrito de petición, solicito se sirva aclarar a la entidad si no es usted quien ha radicado peticiones a la empresa; toda vez que una vez consultado el archivo de la entidad reposan diferentes peticiones a nombre de **SANDRA PATRICIA RAMIREZ**, con correo electrónico patty4190@gmail.com, quien también figura en el sistema de la entidad como responsable del predio ubicado en **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA**, **Matricula 99998**, tal y como se puede evidenciar a continuación:

Código de contrato

Datos del responsable

er ▾    Separar

Código interno responsable	Tipo documento	Identificación	Digito Verificación	Primer Nombre	Segundo Nombre
5312	CEDULA DE CIUDADA...	99998800		PATRICIA	RAMIREZ

Barrio		Dirección de predio
Código	Descripción	
346	URB LA MARIELA	MZ NOGAL CS 4

4. Que, de manera respetuosa me permito informarle que, revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la **Resolución PQRDS No.4127 del 04 de octubre de 2022**, la cual se anexará al presente oficio.
5. Que, en este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las*

respuestas anteriores”. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación por aviso N. 512 del 13 de octubre de 2022.

6. Que, en cuanto a la nueva factura emitida por la entidad mes de octubre de 2022, me permito manifestarle lo siguiente;
7. Que, una vez revisado en el sistema de la entidad, se observa que de acuerdo con lo solicitado en petición con Radicado N. 2022PQR733821 del 2022-09-19, se ordenó realizar CHEQUEO DEL MEDIDOR, el cual arrojó un resultado CONFORME, es decir, que no se encontraron anomalías en su funcionamiento. **Matricula 99998.**
8. Que, en razón a lo anterior, para el periodo de septiembre de 2022, la entidad procedió a facturar CONSUMO PROMEDIO, teniendo en cuenta que para dicho periodo no había aparato de medición, ya que el mismo se encontraba en laboratorio para su respectivo chequeo. **Matricula 99998.**
9. Que, de conformidad con el art 146 de la ley 142 de 1994: *“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.*

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”.

10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 99998**, 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	
158	0	12	31	DESACUMULACION	12/10/2022
0	127	19	25	DIRECTO	13/09/2022
127	110	17	-1	NORMAL	11/08/2022
110	91	19	-1	NORMAL	12/07/2022
91	67	24	-1	NORMAL	10/06/2022

11. Que, para el periodo de octubre de 2022, se informa al peticionario que se presentó una DESACUMULACIÓN DE CONSUMOS, es decir, que al no contar con un aparato de medición el periodo de septiembre de 2022 por encontrarse en chequeo, se procedió a verificar con la lectura de agosto y la nueva lectura, la diferencia de lecturas y de esta forma facturar de conformidad con los consumos reales del predio **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA. Matricula 99998.**



12. Que, de conformidad con lo anteriormente expuesto, no se encuentra viable ajustar o modificar la cuenta de reclamo, toda vez que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matricula 99998.**
13. Que se 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 99998.**
14. Que, se informa al peticionario que al encontrarse con estrato 1 bajo bajo, la entidad realiza un subsidio en cada uno de los servicios de un 58.50%, tal y como se evidencia a continuación:

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo		Subsidio / Aporte		Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total	%	Valor	
1. Servicio de ACUEDUCTO						
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.121,36	\$ 5.121,00	- 58,50	-\$ 2.996,00	\$ 2.125,00
Consumo Acueducto	12	\$ 1.826,47	\$ 21.918,00	- 58,50	-\$ 12.822,00	\$ 9.096,00
Tasa Ambiental Acueducto	12	\$ 10,82	\$ 130,00	- 58,50	-\$ 76,00	\$ 54,00
Financiación Deuda	0			0,00	\$ 0,00	\$ 6.517,00
Subtotal ACUEDUCTO						\$ 17.792,00
2. Servicio de ALCANTARILLADO						
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.498,13	\$ 2.498,00	- 58,50	-\$ 1.461,00	\$ 1.037,00
Tasa Ambiental Alcantarillado	12	\$ 76,92	\$ 923,00	- 58,50	-\$ 540,00	\$ 383,00
Vertimiento Alcantarillado	12	\$ 1.604,24	\$ 19.251,00	- 58,50	-\$ 11.262,00	\$ 7.989,00
Subtotal Alcantarillado						\$ 9.409,00
3. Servicio de ASEO						
COSTOS FIJOS	1		\$ 11.775,00	- 58,50	-\$ 6.889,00	\$ 4.886,00
COSTO VARIABLE NA	1		\$ 10.485,00	- 58,50	-\$ 6.133,00	\$ 4.352,00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1		\$ 79,00	- 58,50	-\$ 46,00	\$ 33,00
DEVOLUCION APROVECHAMIENTO	1		-\$ 12,00	0,00	\$ 0,00	-\$ 12,00
Subtotal ASEO						\$ 9.259,00

15. Que la **Ley 142 de 1994**, 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: Solicito al peticionario, señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, se sirva aclarar a la entidad si no es usted quien ha radicado peticiones a la empresa; toda vez que una vez consultado el archivo de la entidad reposan diferentes peticiones a nombre de **SANDRA PATRICIA RAMIREZ**, con correo electrónico patty4190@gmail.com, quien también figura en el sistema de la entidad como responsable del predio ubicado en **MZ NOGAL CS 4 URB LA MARIELA, Matricula 99998**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, que, revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la *Resolución PQRDS No.4127 del 04 de octubre de 2022*, la cual se anexará al presente oficio.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, que en cuanto a la nueva factura emitida por la entidad mes de octubre de 2022, no se encuentra viable ajustar o modificar, toda vez que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble. **Matricula 99998.**

ARTICULO CUARTO: Recomendar al usuario (a), señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, 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. **Matricula 99998.**

ARTICULO QUINTO: Informar al peticionario, señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, que al encontrarse con estrato 1 bajo bajo, la entidad realiza un subsidio en cada uno de los servicios de un 58.50%, tal y como se señala en el considerando N. 14. **Matricula 99998.**

ARTICULO SEXTO: Informar al (la) señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ**, que el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula que *“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”*. **Matricula 99998.**

ARTICULO SEPTIMO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **PATTY RAMIREZ RAMIREZ** de la presente Resolución.

ARTICULO 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 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 dos (02) días del mes de noviembre de Dos Mil veintidós (2022),

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

