

**AVISO No 305**

29 DE JUNIO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCIÓN-PQRDS 2320 del 16 de junio de 2022

Persona a notificar: **RICAUTE LOZANO**  
Dirección de notificación: **K 19 # 32-35 BARRIO GAITAN**  
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 - EPA ESP

Armenia, 29 DE JUNIO 2022

Señor (a):

**RICAUTE LOZANO**

Dirección de notificación: **K 19 # 32-35 BARRIO GAITAN**

Teléfono: 3206434425

Matricula No. **115449**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 305- RESOLUCIÓN-PQRDS 2320 del 16 de junio de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 305- RESOLUCIÓN-PQRDS 2320 del 16 de junio de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 115449 "**

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 - EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2320**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2022PQR634441 DEL 2022-05-26**  
**MATRICULA No.115449**

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) **RICaute LOZANO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142 / 94 y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 19 32 – 35 GAITAN. Matrícula N° 115449.**
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **CR 19 32 – 35 GAITAN**, identificado con **Matrícula 115449**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que de acuerdo a lo solicitado, la entidad procedió a realizar visita de verificación, realizada el día 02 de junio de 2022, encontrando lo siguiente:

**“LECTURA 1793. 2 PERSONAS. SURTE 1 VIVIENDA DE 2 NIVELES. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA MARIA STELLA RIVERA”.**



LUISA G

 EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP		Orden de Visita				Documento Controlado	
		Código: DC-R-024		Versión: 04		Fecha de emisión: 17-05-02	
		Página 1 / 1					
Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene 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 objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)							
Información General						Orden de Visita No. 841025	
Fecha:	DD	MM	AA	Solicitada	PQRDS	ALU	GCP
	01	06	2022				
				Aterido por: 2127 - LUISA FERNANDA GIL		Código	
Descripción: VISITA DE VERIFICACION							
Datos del Predio							
Suscriptor: RICAUTE LOZANO		Matricula: 115449		Ciclo: 12			
Dirección: CR 19 32 - 35		Barrio: GAITAN					
Medidor: Marca: ELSTER		Consumo: Lectura Actual: 1793		Ruta: 125009137375			
Clase: C		Lectura Anterior: 1777		Tarifa: 1 - RESIDENCIAL			
Serie: 10-081431		Consumo: 9		Estrato: 1			
Datos en Terreno							
Medidor: Marca: OK		Estado Externo del Medidor: Bueno		Lectura Visita: 1793		Uso: residencial	
Clase: C		Diámetro: 1/2		Regular		Cajilla	
Serie: OK		Malo					
Instalaciones hidráulicas		Duchas		Lavamanos		Grifos	
		Baños		Lavaplatos		Orinal	
						Tanque	
						Otros	
Clase de Uso							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad	
Unidades Habitacionales: 1		Unidades Habitacionales		No. Personas		Numero de Personas	
No. Locales		No. Personas		Especial		Provisional	
No. Personas: 2		Oficinas		No. Personas		Otros	
Resultado revisión con Geófono							
Fuga Perceptible				Fuga Imperceptible			
Ducha		Lavamanos		Flotador		Localización	
Baño		Lavaplatos		Tapón		Fuga	
Observaciones visita técnica							
suite a vivienda, de 2 niveles, con 2 personas inst F. normal, mdor F normal							
Concepto Preliminar de Procedencia							
Tano Valencia							
Firma: <i>Maestilo Diven</i>				Código			
Nombre		Inspector		Fecha Visita		Hora Inicial	
Suscriptor o Usuario				22-06-02		Hora final	

4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° 115449, se pudo evidenciar que se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, debido que fue

posible la toma de lectura para el periodo de marzo de 2022, toda vez que el aparato de medición de encuentra "TAPADO" tal y como se observa a continuación:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
1786	1777	9	-1	NORMAL	23/05/2022
1777	0	28	26	DESACUMULACION DE CONSU...	25/04/2022
0	1749	0	21	TAPADO	24/03/2022
1749	1737	12	-1	NORMAL	22/02/2022
1737	1725	12	-1	NORMAL	20/01/2022

- Que dado lo anterior, se informa al usuario que la ultima lectura certera del predio es 1749 (periodo de febrero de 2022) y la lectura al 23 de mayo de 2022 es 1786 (periodo de mayo de 2022); presentando un consumo en los ultimos 3 periodos de 37M3. Matrícula N° 115449
- Que dado lo anterior, se aclara al usuario que los consumos del predio ubicado en **CR 19 32 – 35 GAITAN**, fueron facturados por la entidad; por lo anterior no se encuentra procedente ajustar las facturas objeto de reclamo. **Matrícula N° 115449.**
- 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"*. **Matrícula N° 115449.**
- Que, así mismo es importante recordar a la peticionaria, 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. Adicional a ello, 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"**.
- Que la entidad le informa que cuando no es posible la toma de lectura por alguna circunstancia, se factura bajo la figura de consumo promedio y la **ley 142 de 1994** dice al respecto en su **Artículo 146**: *"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos 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 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, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en los predios, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 115449.**
11. Que en lo correspondiente al servicio de aseo, al predio identificado con **Matrícula 115449**, la Empresa hace el cobro de una (1) unidad COMERCIAL como PEQUEÑO PRODUCTOR.
12. Que en la visita de verificación practicada al predio, el funcionario encargado de dicha labor, presento la observación de que el predio surte una vivienda de dos niveles, en razón a ello es procedente aplicar la disposición del artículo segundo del Decreto 2981 de 2013, en el sentido de catalogar el predio como usuario residencial en la tarifa del servicio de Aseo. **Matrícula 115449.**
13. Que el **Decreto 2981 de 2013**, en su artículo segundo- Definiciones, dispone:

*“Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual”.*

14. Que en razón a lo anterior se ordenará al área de Facturación de la Entidad, modificar la tarifa de Aseo del predio identificado con **Matrícula 115449**, en el sentido que se siga haciendo el cobro de **UNA (1) UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 1 BAJO.**
15. 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 re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.
16. 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:** Negar parcialmente lo solicitado por el (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, en el sentido de reliquidar las ultimas facturas; toda vez que los valores

facturados obedecen a los consumos reales del predio ubicado en **CR 19 32 – 35 GAITAN**.  
**Matrícula 115449**

**ARTICULO SEGUNDO:** Acceder parcialmente a lo solicitado por el (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, ordenando al área de Facturación de la entidad reliquidar las cuentas de aseo **N. 58434217 y 58785587**, cobrando una tarifa de **UNA (1) UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 1 BAJO BAJO**, correspondiente a los periodos de facturación de los meses de mayo y junio de 2022, en razón de que se emitió factura de manera posterior a la fecha de radicación de la petición. **Matrícula 115449**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al área de facturación modificar la tarifa del servicio de Aseo del predio identificado con **Matrícula 115449**, de tal forma que se siga haciendo el cobro de **UNA (1) UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 1 BAJO BAJO**, de conformidad con lo evidenciado en visita de verificación al predio.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, que para el periodo de facturación del mes de junio de 2022, se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMOS** debido que no fue posible la toma de lectura en el periodo de mayo de 2022; toda vez que el aparato de medición se encontraba “**TAPADO**”, lo que imposibilita a la entidad la toma de la lectura del predio identificado con **Matrícula 115449**.

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, que la última lectura certera del predio es 1749 (periodo de febrero de 2022) y la lectura al 23 de mayo de 2022 es 1786 (periodo de mayo de 2022); presentando un consumo en los últimos 3 periodos de 37M3.  
**Matrícula N° 115449**

**ARTÍCULO SEXTO:** Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, que: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.”** Lo anterior de conformidad con lo estipulado en el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final; *Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º establece que se debe Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”.*

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO**, que cuando no es posible la toma de lectura por alguna circunstancia, se factura bajo la figura de consumo promedio y la **ley 142 de 1994** dice al respecto en su **Artículo 146:** *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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 periodos 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”*.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Notificar al (la) peticionario(a), señor(a) **RICAUTE LOZANO** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO NOVENO:** 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 dieciséis (16) días del mes de junio de dos mil veintidós (2021).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA ESP.

