

**AVISO No 368**

26 DE JULIO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2745 del 13 de julio de 2022.**

Persona a notificar: **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**

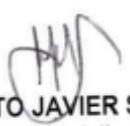
Dirección: **CALLE 10 A # 23 C -44- BARRIO GRANADA**

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,



**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado II  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 26 DE JULIO 2022



Señor (a):

**JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**

Secretaria de Educación Municipal

Dirección: **CALLE 10 A # 23 C -44- BARRIO GRANADA**

Correo: [educación@armenia.gov.co](mailto:educación@armenia.gov.co)

**Matrícula No. 54759**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 368- RESOLUCIÓN PQRDS 2745 del 13 de julio de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 368- RESOLUCIÓN PQRDS 2745 del 13 de julio de 2022.**  
**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 54759 “**

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,

  
**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado II  
Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2745  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO N. 2022PQR756709 DEL 2022-06-22  
MATRICULA 54759**

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) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**, Secretaria de Educación Municipal, 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 el **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**, identificado con **Matricula 54759**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**, identificado con **Matricula 54759**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **NUEVE MILLONES SETESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$9.789.536,00)**, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, una vez revisado en el sistema de la entidad el registro de mediciones del predio ubicado en el **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**, se puede observar lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
36333	36270	63	-1	NORMAL	13/07/2022
36270	3669	3076	-1	NORMAL	14/06/2022
3669	3613	56	-1	NORMAL	10/05/2022
3613	33118	24	-1	NORMAL	11/04/2022
33118	33039	79	-1	NORMAL	10/03/2022

4. 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 (...).
5. 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”*.
6. Que, para el periodo de facturación correspondiente al mes de junio de 2022, la entidad evidencio un alto consumo, por lo cual ordeno una visita de verificación, realizada el día 13 de junio de 2022; esto con el fin de verificar la lectura, estado del medidor e instalaciones internas, la cual arrojó lo siguiente:

**“LECTURA 36274, 688 PERSONAS SURTE COLEGIO MEDIDOR Y INSTALACIONES EN BUEN ESTADO ATENDIO RUBIELA POSADA”**

EPA		visita por desviación significativa (Crítica de Terreno)				Documento Controlado	
Código: DC-R-035		Versión: 02		Fecha de Emisión: 18-04-13		Página: 1/1	
<p><b>Cláusula de Protección de Datos Personales:</b> Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes 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).</p>							
Datos del Predio							
Matrícula	54759	Ruta	0540022586	Ciclo	5 - CICLO 5	Estrato	OFICIAL
Suscriptor	COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A			Teléfono		Visita Número	
Dirección	COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A					Uso	OFICIAL
Barrio	PARAISO					Fecha	AA MM DD 2022 06 10
Información Técnica							
Medidor	Marca	Medidor Epa		Consumo	Lect. Actual	3669	Observaciones: NORMAL
	Clase	Diam.			Lect. Anterior	3613	
	Serie	308-1557			Consumo	56	
Información Terreno							
Medidor	Marca	OK	Lectura Actual	36274	Estado Externo del Medidor	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>
	Clase	Diam. 2P				Regular	<input type="checkbox"/>
	Serie	OK				Malo	<input type="checkbox"/>
Precinto Adelante				Precinto Atrás		Escape	
						Adelante	
						Atrás	
						En el medidor	
Clase de Uso							
Residencial	Comercial		Industrial		Oficial		
Inquilinato	No. Locales		Actividad		Actividad		
Unidades Habitacionales	Unidades Habitacionales		Número Personas		Número de Personas		
Número de Locales	Número de Personas		Especial		Provisional		Número de Personas
Número de Personas	688	Oficinas	Número de Personas		Otro		
Tanques							
Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	Reciente	Escape Actual
Superficial	Si	No	L/ts		No	Antigua	
Fugas Perceptibles							
Baño Principal			Baño auxiliar			Otros	
Lavamanos	28		Lavamanos			Lavamanos	
Ducha			Ducha			Ducha	
Cisterna	35	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna		Flotador
		Tapón		Tapón			Tapón
Cocina	1	Lavadero	Otros				
Lavaplatos	1	Liave	2	Orinales	Tuberías	Llaves	Antejardín Patio
Fugas Imperceptibles							
Prueba con Geófono			Localización:				
Si	No		sulte a colegio con 688 alumnos y				
Solicitado por crítica:			dos meses, inst. Funcionando normal				
Observaciones:			medidor funcionando normal				
Firma			Inspector			Código:	
Nombre			Fecha Visita			Hora Inicial:	
Suscriptor o Usuario			AA MM DD			Hora final:	
			22 06 13				

7. Que, como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le

corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.

- Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matricula 54759.**
- Que, en consecuencia de lo solicitado mediante escrito de petición, se ordenó la práctica de una GEOFONIA, la cual se llevó acabo el día 13 de julio de 2022, encontrando lo siguiente:

GIL

		Orden de visita	Documento Controlado	
			Código: CGCP-R-014	
			Versión: 02	
			Fecha de Emisión: 08-09-05	
			Pagina 1 de 1	

Datos de la orden				
Número: 157	Descripción: <b>GEOFONIA</b>			Código: 861355
Fecha: 2022 07 13	Solicitado por: PQR	ATU	GCP	Atendido por: 2127 - LUISA FERNANDA GIL

Datos del predio				
Suscriptor: COLOMBIA SEDE A COLEGIO GRAN		Matricula: 54759		Ciclo: 5
Dirección: COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A		Barrio: PARAISO		Telefono: -1
Ruta: 054002258600	Sector: -1	Estrato: 1	Tarifa: 4 - OFICIAL	
Rural: NO	Vereda:			Ramal:

Datos del medidor				
Marca: MEDIDOR EPA	Serie: 308-1557	Diámetro(plug):	Lectura: 36270	Clase y tipo:

Datos en Terreno										
Medidor										
Marca: <i>W</i>	Serie: <i>1557</i>	Clase: <i>12</i>	Tipo: <i>W</i>	Prueba de Litro: <input checked="" type="checkbox"/>						
Diámetro (pulg.): <i>1"</i>	Acometida (pulg.):	Caja:	Tapa:	Llave de Paso:	Lectura: <i>36270</i>					
Predio										
Uso: <i>Oficial</i>	Lote:	Desocupado:	En Construcción:	CNL:						
No. Personas: <i>55</i>	Lavamanos: <i>8</i>	Baños: <i>8</i>	Duchas:	Grifos: <i>2</i>	Otros: <i>posadas</i>					
Tipo de Fuga										
Perceptible:	Interna:	Externa:	Otro, especifique:							
Observaciones										
<i>medidor funcionando ya cumplió su ciclo de funcionamiento para este mes el consumo va normal al promedio</i>										
Reporte de Materiales Utilizados - no se sabe que paso para otro consumo										
Material Utilizado:	Adaptador Macho:	Adaptador Hembra:	Codo:	Unión:	Tee:	Tubería PVC:	Reducción:	Tapon:	Valvula:	Otro, especifique:
Diámetro (pulg.):										
Cantidad:										

Visitas Realizadas		
Fecha:	Observación:	Operario:
Fecha de Ejecución:	Hora Inicial:	Hora Final:
AA MM DD		
<i>22 7 13</i>		
Nombre del Operario:		Nombre del Usuario:
<i>Giulardo Simp</i>		<i>angelica rujo</i>
		C.C. <i>4151847</i>

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos - ATU: Atención al Usuario - GCP: Gestión Control Pérdidas - CNL: Causa de No Lectura

Señor usuario, para cualquier inquietud o reclamacion, favor comunicarse con la dependencia correspondiente:		
Peticiones, Quejas y Reclamos - 7441621 ext. 106	Atención al Usuario - 7411172	Gestión Control Pérdidas - 7452321

- Que, la GEOFONIA consiste en “Visita especializada a donde se verifican los daños internos en la red de acueducto de la vivienda, esta se realiza a través de un Geófono, el cual es un equipo especial que funciona a

través de sensores de sonido que transportan las ondas electromagnéticas al operario que realiza esta actividad a fin de que puedan detectar las fugas no perceptibles con facilidad”.

11. Que de conformidad con las diferentes visitas de verificación al predio ubicado en la **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**, se puede evidenciar que la lectura es consecuente y ascendente; 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. **Matricula 54759.**
12. 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. **Matricula 54759.**
13. Que dado lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 54759.**
14. 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 54759.**
15. Que tal y como se evidencia en visita realizada al predio el día 13 de julio de 2022, el medidor está cumpliendo su ciclo de funcionamiento, por lo cual se recomienda al usuario realizar cambio de medidor al predio identificado con **Matricula 54759.**
16. Que el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matricula 54759.**
17. Que el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matricula 54759.**
18. Que, así mismo se informa al peticionario, que para el nuevo periodo de facturación, el consumo ya se normalizo al promedio que maneja el predio ubicado en la **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**. **Matricula 54759.**
19. 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 lo solicitado por el peticionario, señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**, en el sentido de realizar revisión y verificar lectura al predio ubicado en la **COLEGIO GRAN COLOMBIA SEDE A**; visita técnica que se realizó el día 13 de julio de 2022, encontrando una lectura de 36340m<sup>3</sup>, medidor en funcionamiento, el cual ya cumplió su ciclo de funcionamiento, para este mes el consumo va normal al promedio, no se encuentra motivo de los altos consumo. **Matricula 54759.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Negar lo solicitado por el peticionario, señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**, en el sentido de ajustar cobros, toda vez que los consumos facturados obedecen al gasto real del predio. **Matricula 54759.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al (la) señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS** que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: “...*Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...*”.

**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar al (la) señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**, que en visita realizada al predio el día 13 de julio de 2022, se pudo evidenciar que el medidor está cumpliendo su ciclo de funcionamiento, por lo cual se recomienda al usuario realizar cambio de medidor al predio identificado con **Matricula 54759.**

**ARTICULO QUINTO:** Informar al (la) señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS**, que el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 2:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matricula 52116.**

El usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matricula 54759.**

**ARTICULO SEXTO:** Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **JULIETA GOMEZ DE CORTÉS** de la presente Resolución.

**ARTICULO SEPTIMO:** 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](mailto: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 trece (13) días del mes de julio de Dos Mil veintidós (2022)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP