

AVISO No 459

08 de septiembre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 3705 del 30 de agosto de 2022**

Persona a notificar: **ROBERTO ESCOBAR CRUZ**

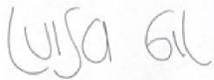
Dirección de notificación usuario **LA PATRIA MZ 57 No.33**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



Armenia, 08 de septiembre de 2022

Señor (a):

ROBERTO ESCOBAR CRUZ

Dirección:

LA PATRIA MZ 57 No.33

Correo: te.resuelvoresuelvo@superservicios.gov.co

Matrícula No.96949

Armenia, Quindío.

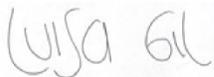
ASUNTO: Notificación por Aviso **459** de la **Resolución PQRDS 3705 del 30 de agosto de 2022**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.459** del **Resolución PQRDS 3705 del 30 de agosto de 2022**. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 96949"**.

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.P.



**RESOLUCION PQRDS 3705
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR720990 DEL 2022-08-19
MATRICULA 96949**



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) **ROBERTO ESCOBAR CRUZ**, 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 **MZ EL ROBLE CS 29 URB LA MARIELA**, identificado con **Matricula 96949**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **MZ EL ROBLE CS 29 URB LA MARIELA**, identificado con **Matricula 96949**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$81.926,00)**, 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 **MZ EL ROBLE CS 29 URB LA MARIELA**, se puede observar lo siguiente:

| Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo | | Fecha Registro |
|----------------|------------------|---------|--------|---------------------------------|----------------|
| | | | Código | Descripción | |
| 1292 | 1257 | 35 | 35 | ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA | 11/08/2022 |
| 1257 | 1244 | 13 | -1 | NORMAL | 12/07/2022 |
| 1244 | 1226 | 18 | -1 | NORMAL | 10/06/2022 |
| 1226 | 1219 | 7 | -1 | NORMAL | 10/05/2022 |
| 1219 | 1214 | 5 | -1 | NORMAL | 10/04/2022 |

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 agosto de 2022, la entidad evidencio un alto consumo, por lo cual ordeno una visita de verificación, realizada el día 10 de agosto de 2022; esto con el fin de verificar la lectura, estado del medidor e instalaciones internas, la cual arrojó lo siguiente:

“LECTURA 1292, NUMERO DE PERSONAS 2, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, ATIENDE: DILAN ANDRES SANCHEZ”.



| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | | Visita por desviación significativo (Critica de Terreno) | | | | Documento Controlado Código: DC-R-035 Versión: 02 Fecha de Emisión: 18-04-13 Página: 1/1 | |
| <p>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 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 | | | | | | | |
| Matricula | 96949 | Ruta | 0450045766 | Ciclo | 4 - CICLO 4 | Estrato | BAJO BAJO |
| Suscriptor | HECTOR GONZALEZ | | | | Visita Número | RESIDENCIAL | |
| Dirección | MZ EL ROBLE CS 29 | | | | Uso | AA | MM |
| Barrio | URB LA MARIELA | | | | Fecha | 2022 | 08 |
| Información Técnica | | | | | | | |
| Marca | Elster | | Lect. Actual | 1257 | Observaciones: | | |
| Clase | C | Diam. | Lect. Anterior | 1244 | NORMAL | | |
| Serie | 2013epa01303596 | | Consumo | 13 | Lectura Periodo: 1292 | | |
| Información Terreno | | | | | | | |
| Marca | Elster | | Lectura Actual | 1292 | Estado Externo del Medidor | Bueno | Adelante |
| Clase | Diam. | | | | Regular | Regular | Atrás |
| Serie | | | | | Malo | Malo | En el medidor |
| Precinto Adelante: <input type="checkbox"/> Precinto Atrás: <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | | | |
| 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 | 2 | | Número de Personas | | Otro | | |
| Tanques | | | | | | | |
| Elevado | SI | No | Lts | Huellas de Reboso | SI | Reciente | Escape Actual |
| Superficial | SI | No | Lts | | No | Antigua | SI |
| Fugas Perceptibles | | | | | | | |
| Baño Principal | | Baño auxiliar | | Lavamanos | | Otros | |
| Lavamanos | Lavamanos | | Ducha | | Ducha | | |
| Ducha | Ducha | | Flotador | | Flotador | | |
| Cisterna | Flotador | | Tapón | | Cisterna | | |
| Cocina | Lavadero | | Tapón | | Tapón | | |
| Lavaplatos | Llave | | Orinales | | Orinales | | |
| Tuberías | | Llaves | | Antejardín | | Patio | |
| Fugas Imperceptibles | | | | | | | |
| Prueba con Geófono | | | | Localización: | | | |
| SI | | | | No | | | |
| Solicitado por critica: <i>Sole</i> | | | | | | | |
| Observaciones: <i>Miguel Andres Sanchez Martinez</i> | | | | | | | |
| Firma: <i>Miguel Andres Sanchez Martinez</i> | | | | | | | |
| Nombre | | | | Código: | | Hora Inicial: | |
| 22 Inspector | | | | AA | | MM | |
| Fecha Visita | | | | DD | | DD | |



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 96949.**
- Que, en consecuencia de lo solicitado mediante escrito de petición, se ordenó la práctica de una GEOFONIA, la cual se llevó acabo el día 24 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 1294. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS”

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
|  | | Orden de visita | | Código: GCP-R-014 | |
| | | | | Versión: 02 | |
| | | | | Fecha de Emisión: 08-09-05 | |
| | | | | Pagina 1 de 1 | |
| Datos de la orden | | | | | |
| Número: 157 | | Descripción: GEOFONIA | | Código: 880826 | |
| Fecha: | 2022 | 08 | 22 | Solicitado por: | PQR ATU GCP |
| | | | Atendido por: 2127 - LUISA FERNANDA GIL | | |
| Datos del predio | | | | | |
| Suscriptor: HECTOR GONZALEZ | | | Matricula: 96949 | | Ciclo: 4 |
| Dirección: MZ EL ROBLE CS 29 | | | Barrio: URB LA MARIELA | | Telefono: ----- |
| Ruta: 045004576600 | | Sector: -1 | | Estrato: 1 | Tarifa: 1 - RESIDENCIAL |
| Rural: | NO | Vereda: | | Ramal: | |
| Datos del medidor | | | | | |
| Marca: ELSTER | | Serie: 2013EPA013035960 | | Diámetro(plug): | Lectura: 1292 |
| | | | | Clase y tipo: | |
| Datos en Terreno | | | | | |
| Medidor | | | | | |
| Marca | ELSTER | Serie | 55400 | Clase | # |
| Diámetro (pulg.) | 1 1/2 | Acometida (pulg.) | | Tipo | VV |
| | | Caja | | Prueba de Litro | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | Tapa | | Llave de Paso | |
| | | | | Lectura | 1292 |
| Predio | | | | | |
| Uso | Residencia | Lote | <input checked="" type="checkbox"/> | Desocupado | <input checked="" type="checkbox"/> |
| No. Personas | | En Construcción | <input checked="" type="checkbox"/> | CNL | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Lavamanos | | Baños | | Grifos | |
| Duchas | | Otros | | | |
| Tipo de Fuga | | | | | |
| Perceptible | | Interna | | Externa | |
| | | Otro, especifique | | | |
| Observaciones | | | | | |
| medidor no registra fugas - consumo normal en 13 dias van 2 metros de consumo para el otro recibu | | | | | |
| Reporte de Materiales Utilizados | | | | | |
| Material Utilizado | Adaptador Macho | Adaptador Hembra | Codo | Unión | Tee |
| Diámetro (pulg.) | | | | | |
| Cantidad | | | | | |
| Visitas Realizadas | | | | | |
| Fecha | Observación | | | | Operario |
| | | | | | |
| Fecha de Ejecución | MM | DD | Hora Inicial | Hora Final | Nombre del Operario |
| | 08 | 24 | | | Gildardo Jimenez |
| | | | | | Nombre del Usuario |
| | | | | | C.C |
| Peticiones, Quejas y Reclamos - ATU: Atención al Usuario - GCP: Gestión Control Pérdidas - CNL: Causa de No Lectura Señor usuario, para cualquier inquietud o reclamación, favor comunicarse con la dependencia correspondiente: | | | | | |
| Peticiones, Quejas y Reclamos - 7441621 ext. 106 | | Atención al Usuario - 7411172 | | Gestión Control Pérdidas - 7452321 | |
| www.epa.gov.co | | | | | |



10. 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 **MZ EL ROBLE CS 29 URB LA MARIELA**, 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 96949.**
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 96949.**
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 96949.**
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 96949.**
15. Que, respecto del servicio de aseo, se informa al peticionario que la entidad ha procedido a facturar de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución CRA 403 de 2006, tarifas que fueron adoptadas para el municipio de Armenia por el Acuerdo de Junta Directiva No. 05 del 04 de marzo de 2016, modificado por el acuerdo No. 09 del 26 de junio de 2019, tal y como se evidencia a continuación:

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. INFORMA A LOS USUARIOS



En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA 403 de 2006, a continuación se publican los costos, tarifas y factores de aportes y subsidios aplicables en el servicio público de aseo para el mes de Julio de 2022 (a facturarse en el mes de agosto de 2022).
Estos parámetros y variables estructurados conforme a las Resoluciones CRA 720 de 2015 y CRA 751 de 2016, fueron adoptados para el municipio de Armenia por el Acuerdo de Junta Directiva No. 05 del 04 de marzo de 2016, modificado por el acuerdo No. 09 del 26 de junio de 2019.



Respecto a los aportes y subsidios, se continúan aplicando los porcentajes reglamentados por el Honorable Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 219 de noviembre 16 de 2021.

| COSTOS DE REFERENCIA A \$ DE JULIO DE 2022: | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Costo de Barrido y Limpieza CBLS (\$/Suscriptor) | Costo de Comercialización CCS (\$/Suscriptor) | Costo de Limpieza Urbana CLUS (\$/Suscriptor) | Costo de Recolección y Transporte CRT (\$/Tonelada) | Costo de Disposición Final CDF (\$/Tonelada) | Costo de Tratamiento de Lixiviados CTL (\$/Tonelada) | Valor Base de Remuneración Aprovechamiento VBA (\$/Tonelada) | Costo Fijo Total CFT (\$/Suscriptor) | Costo Variable No Aprovechables CVNA (\$/Tonelada) | Valor Base de Remuneración Aprovechamiento VBA (\$/Tonelada) |
| \$8.575,62 | \$2.259,57 | \$822,81 | \$115.280,62 | \$49.381,00 | \$5.723,00 | \$140.995,47 | \$11.658,00 | \$170.384,62 | \$140.995,47 |

| ESTRATOS Y SECTORES | TRBL | TRLU | TRNA | TRRA | TRA | TARIFA | | | Tarifa \$/Suscriptor | % de Subsidios y/o Contribuciones | Valor del Subsidio y/o Contribución \$/Suscriptor | Neto a pagar \$/Suscriptor |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------|--------------|----------|----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|
| | | | | | | FIJA | VARIABLE NA | APROV | | | | |
| | | | | | | Residencial Estrato 1 | 0,0008 | 0,0033 | | | | |
| Residencial Estrato 2 | 0,0008 | 0,0033 | 0,0625 | 0,0001 | 0,0006 | \$ 11.658,00 | \$ 11.339,61 | \$ 78,82 | \$ 23.076,42 | -31,00% | -\$ 7.153,69 | \$ 15.922,73 |
| Residencial Estrato 3 | 0,0008 | 0,0033 | 0,0654 | 0,0001 | 0,0006 | \$ 11.658,00 | \$ 11.834,57 | \$ 78,82 | \$ 23.571,39 | -11,50% | -\$ 2.710,71 | \$ 20.860,68 |
| Residencial Estrato 4 | 0,0008 | 0,0033 | 0,0726 | 0,0001 | 0,0006 | \$ 11.658,00 | \$ 13.071,91 | \$ 78,82 | \$ 24.808,72 | 0,00% | \$ 0,00 | \$ 24.808,72 |
| Residencial Estrato 5 | 0,0008 | 0,0033 | 0,0886 | 0,0001 | 0,0006 | \$ 11.658,00 | \$ 15.793,97 | \$ 78,82 | \$ 27.530,79 | 60,00% | \$ 16.518,47 | \$ 44.049,26 |
| Residencial Estrato 6 | 0,0008 | 0,0033 | 0,1089 | 0,0001 | 0,0006 | \$ 11.658,00 | \$ 19.258,57 | \$ 78,82 | \$ 30.995,39 | 70,00% | \$ 21.696,77 | \$ 52.692,16 |

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 las pretensiones del peticionario, señor (a) **ROBERTO ESCOBAR CRUZ**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto y aseo objeto de reclamo, toda vez que las mismas corresponden a los consumos arrojados por el aparato de medición en el predio y a la tarifa de aseo correspondiente al extracto del predio, el cual corresponde a Residencial Estrato 1. **Matricula 96949.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al (la) señor (a) **ROBERTO ESCOBAR CRUZ** que la entidad procedió a ordenar visitas técnicas al predio, en las cuales se evidencio que el predio se encuentra habitado por 2 personas; por lo cual la entidad no puede realizar ajustes a las cuentas por predio desocupado. **Matricula 96949.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al (la) señor (a) **ROBERTO ESCOBAR CRUZ** que como pude 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 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 96949.**

ARTICULO QUINTO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **ROBERTO ESCOBAR CRUZ** de la presente Resolución.

ARTICULO SEXTO: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los treinta (30) días del mes de agosto de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Luisa Gil

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP