

AVISO No 99

10 DE MARZO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0646 del 02 de Marzo de 2022

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

Dirección de notificación usuario **CALLE 10 A # 23 C -44- BARRIO GRANADA**

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. 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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 10 DE MARZO de 2022

Señor (a):

JULIETA GOMEZ DE CORTES

Secretaria de Educación Municipal

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

Correo: educación@armenia.gov.co

Matrículas No.54768, 110527, 54763

Armenia, Quindío

.

ASUNTO: Notificación por Aviso 99 RES- PQRDS 0646 del 02 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 99 RES- PQRDS 0646 del 02 de Marzo de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 54768-110527-54763”***.

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,

Angélica Vargas Marín

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No.0646

Armenia, Q. 02 de marzo de 2022.

Señor (a):

JULIETA GOMEZ DE CORTES

Secretaria de Educación Municipal

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

Correo: educación@armenia.gov.co

Matrículas No.54768, 110527, 54763

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición con radicado **2022PQR20951 Y 2022PQR687313** del 10 de febrero de 2022.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, mediante la cual solicita la verificación del consumo y estado de los medidores de las siguientes instituciones educativas o sedes, argumentando que se están generando cobros promedios en la facturación:

INSTITUCION/SEDE	MATRICULA	OBSERVACIÓN LECTURA
Antonia Santo S Cll 25 22-02 B/Berlin	54768	TAPADO
Instituto Técnico Industrial	110527	TAPADO
Sede Antonia Santos Cra 21 24-56 B/Berlin	54763	DIRECTO

Lo anterior, con el fin de revisar, verificar las lecturas y si es necesario ajustar los cobros realizados en los últimos meses.

Respetuosamente me permito informarle, que por medio del presente oficio se da respuesta a las peticiones presentadas con radicado **2022PQR20951 Y 2022PQR687313** del 10 de febrero de 2022, dado que las dos peticiones presentadas contiene los mismo hechos y las mismas pretensiones, es decir son peticiones REITERATIVAS.

Que, se informa a la peticionaria, 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 (...).*

Matrícula No.54768

Que en virtud de su solicitud, la entidad procedió a realizar visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.54768**, la cual se llevó a cabo el día 21 de febrero de 2022, encontrando lo siguiente:

“LEC 6999. SURTE ESCUELA ANTONIO SANTOS. 9 PERSONAS. 233 ALUMNOS. SEDE BLOQUE PRIMARIA. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES”

Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 54768**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura TAPADO.

Que, en la visita realizada por nuestro funcionario, realizó toma de lectura sin reportar inconveniente alguno, por lo cual se procederá a oficiar a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, con la finalidad de que informes los motivos por los cuales no han realizado la toma de lectura periódicamente, así mismo se solicitará realizar su labor de manera adecuada.

Que, siendo consecuentes con las lecturas correctas registradas anteriormente, se tiene que de la lectura **6999** (indicada en la visita) y la lectura **6096** (julio de 2021), hay una diferencia de 903m³ que corresponde a lo realmente consumido en los últimos 7 periodos. **Matrícula 54768**

Que, al observar que para los últimos siete periodos se generó un cobro total por consumo de 941m³ debido a los inconvenientes presentado respecto a la toma de lectura, cuando lo que debía cobrarse era 903m³ de consumo, por tal razón se procederá a descontar los 38M³ cobrados de más. **Matrícula 54768**

Que, dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No.57684133** en el sentido de que sean descontados 38m³ de consumos facturados demás. **Matrícula 54768**

Que, se informa a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, así mismo los valores sobrantes de los descuentos ordenados, quedaran como saldo a favor para las siguientes facturas en los servicios de acueducto y alcantarillado.

Matrícula No.110527

Que en virtud de su solicitud, la entidad procedió a realizar visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.110527**, la cual se llevó a cabo el día 25 de febrero de 2022, encontrando lo siguiente:

“LEC 14357. SURTE 2 LOCALES. **MEDIDOR DE FACIL ACCESO PERO ESTA INTERNO HAY QUE ENTRAR AL COLEGIO. MEDIDOR FRENADO. SURTE COLEGIO MAS OBRA EN CONSTRUCCION.**”

Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 110527**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura TAPADO en los últimos dos periodos.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
				Código	Descripción		
4808	0	0	192	21	TAPADO	57776533	24/02/2022
4789	0	14153	199	21	TAPADO	57426215	24/01/2022
4770	14153	14124	29	-1	NORMAL	57078334	27/12/2021
4751	14124	13749	375	-1	NORMAL	56733121	25/11/2021
4732	13749	13541	208	-1	NORMAL	56390343	26/10/2021

Que, en la visita realizada por nuestro funcionario, realizó toma de lectura sin reportar inconveniente alguno, por lo cual se procederá a oficiar a FRC empresa contratista encargada de la toma de lectura, con la finalidad de que informes los motivos por los cuales no han realizado la toma de lectura periódicamente, así mismo se solicitará realizar su labor de manera adecuada.

Que, siendo consecuentes con las lecturas correctas registradas anteriormente, se tiene que de la lectura **14357** (indicada en la visita) y la lectura **14153** (enero de 2022), hay una diferencia de 204m³ que corresponde a lo realmente consumido en los últimos 2 periodos. **Matrícula 110527**

Que, al observar que para los últimos dos periodos se generó un cobro total por consumo de 391m³ debido a los inconvenientes presentado respecto a la toma de lectura, cuando lo que debía cobrarse era 204m³ de consumo, por tal razón se procederá a descontar los 187M³ cobrados de más. **Matrícula 110527**

Que, dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No.57776533** en el sentido de que sean descontados 187m³ de consumos facturados demás. **Matrícula 110527**

Que, se informa a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, así mismo los valores sobrantes de los descuentos ordenados, quedaran como saldo a favor para las siguientes facturas en los servicios de acueducto y alcantarillado.

Que, en relación a las demás cuentas 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, por lo cual no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes **Matrícula 110527**.

Que, nuestro funcionario reporta que el medidor presenta fallas, por lo cual deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un PLAZO MÁXIMO DE UN MES so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 110527**.

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. **Matrícula 110527**.

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. **Matrícula 110527**.

Que, en consecuencia de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos a las facturas **No.57078334, No.56733121, No.56390343, No.56049412**, ya que nuestro funcionario reporta fallas en el funcionamiento del medidor, una vez instalado el medidor NUEVO en el predio se realizará seguimiento de lectura por un periodo de facturación completo, de esta manera se verificará el consumo real y la viabilidad de realizar descuento en las facturas mencionadas.



Matricula No.54763

Visita realizada el día 21 febrero de 2022, "LEC 2073 SURTE CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL OBRA TOTALMENTE TERMINADA. CAMBIAR TARIFA HAY 1 LLAVE TERMINAL CON FUGA. 1 LAVAMANOS RESTO DE INSTALACIONES NORMALES. MEDIDOR FRENADO DE FACIL ACCESO. FIRMA LOWELL DOFFAY PRETEL CAMACHO"

Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el día 21 febrero de 2022, al predio identificado con **Matricula 54763**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA PERCEPTIBLE en una llave terminal.

Que, la fuga que se presentó en el predio es de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un Geófono. **Matricula 113677**.

Que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

“.....El Decreto [229](#) de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta **solamente** mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es **detectable directamente por los sentidos**”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, **el usuario debe tomar las medidas correctivas**; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible.

Que, como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, el usuario está obligado a remediarlas; así lo determina el Decreto [3102](#) de 1997, que al respecto señala:

“Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas”

Que, se informa a la peticionaria, que además de la fuga presentada el medidor se encuentra FRENADO, es decir presenta fallas en su funcionamiento, motivo por el cual la entidad ha venido facturando consumos promedios, ya que el medidor no registra el consumo real que ha tenido el predio. **Matrícula 54763**

Que, nuestro funcionario reporta que el medidor presenta fallas, por lo cual deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 54763**

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. **Matrícula 54763**

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. **Matrícula 110527**.

Que, en consecuencia de lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos a las facturas **No.57630982, No.57267037, No. 56933843, No. 56589424, No. 56247205** ya que nuestro funcionario reporta fallas en el funcionamiento del medidor, una vez instalado el medidor NUEVO en el predio se realizará

seguimiento de lectura por un periodo de facturación completo, de esta manera se verificará el consumo real y la viabilidad de realizar descuento en las facturas mencionadas.

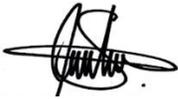
Que, por último se informa a la peticionaria, que según nuestros funcionarios, los medidores se encuentran de fácil acceso, así mismo se reportó novedad sobre cada uno de ellos, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida. De esta forma damos por tramitada su solicitud.

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 mediante 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.

Para **EPA LA EMPRESA DE TODOS** es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP