

**AVISO No. 497**

28 julio de 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4008 DE 18 DE JULIO DE 2023**

Persona a notificar: **LUZ ANETH BOTINA**

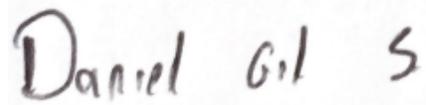
Dirección del predio: **BARRIO LOS KIOSKOS MANZANA J CASA 15**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

Cargo: **Abogado Contratista**

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. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

Armenia, 28 julio de 2023

Señor (a):

**LUZ ANETH BOTINA**

Dirección de notificación: **BARRIO LOS KIOSKOS MANZANA J CASA 15**

Matricula: **24434**

Armenia, Quindío

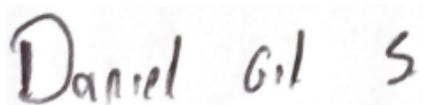
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 497- RESOLUCION PQRDS 4008 del 18 de julio de 2023.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 497 - RESOLUCION PQRDS 4008 del 18 de julio de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**

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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P**

**RESOLUCION PQRDS 4008 DEL 18 DE JULIO DE 2023  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2023PQR44675 DEL 06/07/2023  
MATRICULA 24434**

El Abogado Profesional contratista 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 una vez verificado el sistema, se evidencio que para los días 08 de Junio del 2023 y posteriormente el día 07 de julio del año en curso se realizaron visitas de verificación con la finalidad de establecer el estado del medidor, que surte y posibles fugas, vistas que fueron debidamente ejecutadas arrojando el siguiente resultado:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Código del producto: 244341 ACUEDUCTO

Ver Separar

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
1016333	3 LEGALIZADA	1053990	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	Lectura 0, medidor nuevo, s...	2023-07-05 10:01:21
1011544	5 ANULADA	1049073	105	INSTALACION DE MEDIDO...	92	INSTALACION DE MEDIDO...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	Por solicitud Comercial, se c...	2023-06-27 02:56:37
1000486	3 LEGALIZADA	1038493	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 3020. 2 PERSONAS. S...	2023-06-08 07:09:22
918467	3 LEGALIZADA	957925	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN VISITA 956431 PR...	2023-01-13 10:41:24
917012	3 LEGALIZADA	956431	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 2944. 2 PERSONAS. P...	2023-01-11 11:50:50

**▲ Detalles Del Trámite**

Fecha Ejecucion	2023-06-08 01:52:29	Programa	WFLEGA	Dirección	.
Fecha Legalizacion	2023-06-15 01:53:42	Observación	LEC 3020. 2 PERSONAS. SURTE VIVIENDA DE 2 NIVELES. FUGA EN 2 SANITARIOS POR FLOTADOR POR LA TAPA AGUA STOP RESTO DE INSTALACIONES NORMALES. USUARIO NO QUIZO FIRMAR... NO PROCEDE DESCUENTO FUGAS PERCEPTIBLES USUARIO DEBE REPARARLAS... PABLO SOSA	Teléfono	.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Orden Trabajo	1038493		
Descripción	LEGALIZADA	Código Técnico	4535		
Usuario	PABLOS	Nombre	JAIRO VALENCIA		

Ver ▾   Separar

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atencion		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
1016333	3 LEGALIZADA	1053990	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	Lectura 0, medidor nuevo, s...	2023-07-05 10:01:21 ^
1011544	5 ANULADA	1049073	105	INSTALACION DE MEDIDO...	92	INSTALACION DE MEDIDO...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	Por solicitud Comercial, se c...	2023-06-27 02:56:37
1000406	3 LEGALIZADA	1038493	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 3020. 2 PERSONAS. S...	2023-06-08 07:09:22
918467	3 LEGALIZADA	957925	82	INCONFORMIDAD CON EL...	70	INCONFORMIDAD CON EL...	1	CUADRILLA PARA PQR	SEGUN VISITA 956431 PR...	2023-01-13 10:41:24
917012	3 LEGALIZADA	956431	60	VISITA DE VERIFICACION	60	VISITA VERIFICACION	1	CUADRILLA PARA PQR	LEC 2944. 2 PERSONAS. P...	2023-01-11 11:50:50 ▾

#### ▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2023-07-07 08:34:28	Programa	WFLEGA	Dirección	.
Fecha Legalizacion	2023-07-11 08:36:10	Observación	Lectura 0, medidor nuevo, surte vivienda de dos niveles, hay fuga en sanitario. No procede, el consumo que se esta cobrando es acorde a lectura tomada en el mes de Junio, se recomienda a usuario reparar fuga..... Mila Uribe.	Teléfono	.
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4535	Código Orden Trabajo	1053990
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	JAIRO VALENCIA		
Usuario	litudmua	Cedula	.1		

2. 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”.
3. Aunado a lo anterior tenemos que después de realizada la primer visita se generó la recomendación y la observación de que el predio presentaba fugas en ambos baños, y quedo probado con la segunda visita que dichos daños no fueron reparados por le usuario, causando esto un consumo excesivo de agua, Que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera NORMAL como se observa en el siguiente pantallazo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

Consulta de productos por contrato (acreat)

Tabla Separada

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6	Cuent
				Código	Descripción									
5111	3033	2996	37	-1	NORMAL	26/06/2023	17	20	8	12	9	8	47	6340995
5092	2996	2976	20	-1	NORMAL	26/05/2023	16	8	12	9	8	47	9	6304953
5073	2976	2968	8	-1	NORMAL	26/04/2023	16	12	9	8	47	9	9	6268723
5054	2968	2956	12	-1	NORMAL	27/03/2023	15	9	8	47	9	9	9	6232900
5035	2956	2947	9	-1	NORMAL	23/02/2023	16	8	47	9	9	9	14	6197198
5016	2947	2939	8	-1	NORMAL	25/01/2023	16	47	9	9	9	14	9	6161788
4997	2939	2892	47	-1	NORMAL	23/12/2022	10	9	9	9	14	9	12	6126240

4. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP: “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.
5. Que, la Empresa realizó 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...”.
6. 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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LUZ ANETH BOTINA**, en el sentido de realizar descuentos o reajustes a la cuenta de acueducto No. 63409950 correspondiente al periodo del mes de Junio. Matrícula N° **24434**., dado que la Empresa realizó el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para determinar previamente las causas de un alto consumo. Matrícula **24434**.

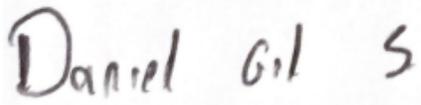
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, señora **LUZ ANETH BOTINA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 Diecisiete (18) días del mes de Julio Dos Mil veintitrés (2023).

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Daniel Gil S". The signature is written in a cursive style and is positioned above the typed name.

**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**