

AVISO No 288

21 DE JUNIO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 2222 del 09 de junio de 2022

Persona a notificar: **Carlota Valencia Ceballos**
Dirección de notificación usuario **CRA 22 N 23-41**

Funcionario que expidió el acto Paula Andrea Montoya

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,



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP



Armenia, 21 de JUNIO de 2022

Señor (a):

Carlota Valencia Ceballos

Correo: stefyrace@hotmail.com

Dirección: **CRA 22 N 23-41**

Matrícula **No. 97886**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 288 RES- PQRDS 2222 del 09 de junio de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 288 RES- PQRDS 2222 del 09 de junio de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 97886"**.

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,



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2222
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 97886**

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 la señora **Carlota Valencia Ceballos** en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita del predio ubicado en **CR 22 23 41** identificado con **Matrícula No.97886** me permito solicitar información debido a que la factura de este mes llego altísima, el mes pasado realice el pago por **\$103.352** por 2 meses y ahora llega este por solo 1 mes y tan alto. ya es la segunda vez que sucede en el edificio la vez pasada paso en el segundo piso, Por lo tanto, solicito me aclaren lo que sucede y a que se debe este aumento tan excesivo.
2. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **CR 22 23 41**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 97886**, a la fecha el inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS Mcte (\$156.351,00)**, correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción		
978861	1	ACUEDUCTO	1	\$74.128
978862	2	ALCANTARILLADO	1	\$65.791
978867	7	ASEO	1	\$16.432

3. 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 (...)**



4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 97886**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4860	268	220	48	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	19/05/2022
4841	220	205	15	-1	NORMAL	21/04/2022
4822	205	192	13	-1	NORMAL	21/03/2022
4803	192	176	16	-1	NORMAL	17/02/2022
4784	176	157	19	-1	NORMAL	18/01/2022

5. Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes 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. **Matrícula 97886.**
6. 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. **Matrícula 97886.**
7. 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”.

8. Que la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de mayo 2022, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó a cabo el día 18 de mayo de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 97886.**

“LECTURA 268, NUMERO DE PERSONAS 2, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, SURTE 1 VIVIENDA. ATIENDE: JESUS ALBERTO GONZALEZ”

EPA		Documento Controlado																																																					
Visita por desviación significativa (Crítica de Terreno)		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 tienen 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 de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Datos del Predio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Metricula</td> <td>97886</td> <td>Ruta</td> <td>1020009227</td> </tr> <tr> <td>Ciclo</td> <td>10 - CICLO</td> <td>Estrato</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td>Visita Número</td> <td></td> <td>Uso</td> <td>RESIDENCIAL</td> </tr> <tr> <td>Suscriptor</td> <td colspan="3">BEATRIZ ELENA BOTERO</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td colspan="3">CR 22 23 41</td> </tr> <tr> <td>Barrio</td> <td colspan="3">BERLIN</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>AA</td> <td>MM</td> <td>DD</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2022</td> <td>05</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>				Datos del Predio				Metricula	97886	Ruta	1020009227	Ciclo	10 - CICLO	Estrato	BAJO	Visita Número		Uso	RESIDENCIAL	Suscriptor	BEATRIZ ELENA BOTERO			Dirección	CR 22 23 41			Barrio	BERLIN			Fecha	AA	MM	DD		2022	05	17																
Datos del Predio																																																							
Metricula	97886	Ruta	1020009227																																																				
Ciclo	10 - CICLO	Estrato	BAJO																																																				
Visita Número		Uso	RESIDENCIAL																																																				
Suscriptor	BEATRIZ ELENA BOTERO																																																						
Dirección	CR 22 23 41																																																						
Barrio	BERLIN																																																						
Fecha	AA	MM	DD																																																				
	2022	05	17																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Información Técnica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marca</td> <td>Controlagua</td> <td>Lect. Actual</td> <td>220</td> </tr> <tr> <td>Clase</td> <td>C Diam.</td> <td>Lect. Anterior</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>Serie</td> <td>11-01063</td> <td>Consumo</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Lectura Periodo:</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Observaciones:</td> <td>NORMAL</td> </tr> </tbody> </table>				Información Técnica				Marca	Controlagua	Lect. Actual	220	Clase	C Diam.	Lect. Anterior	205	Serie	11-01063	Consumo	15			Lectura Periodo:	268			Observaciones:	NORMAL																												
Información Técnica																																																							
Marca	Controlagua	Lect. Actual	220																																																				
Clase	C Diam.	Lect. Anterior	205																																																				
Serie	11-01063	Consumo	15																																																				
		Lectura Periodo:	268																																																				
		Observaciones:	NORMAL																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Información Terreno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marca</td> <td>268</td> <td>Lectura Actual</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td>Clase</td> <td>Diam.</td> <td>Estado Externo del Medidor</td> <td>Buena</td> </tr> <tr> <td>Serie</td> <td>12-597</td> <td>Regular</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Malo</td> <td>Malo</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Escape</td> <td>Escape</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Adelante</td> <td>Adelante</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Atrás</td> <td>Atrás</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>En el medidor</td> <td>En el medidor</td> </tr> </tbody> </table>				Información Terreno				Marca	268	Lectura Actual	268	Clase	Diam.	Estado Externo del Medidor	Buena	Serie	12-597	Regular	Regular			Malo	Malo			Escape	Escape			Adelante	Adelante			Atrás	Atrás			En el medidor	En el medidor																
Información Terreno																																																							
Marca	268	Lectura Actual	268																																																				
Clase	Diam.	Estado Externo del Medidor	Buena																																																				
Serie	12-597	Regular	Regular																																																				
		Malo	Malo																																																				
		Escape	Escape																																																				
		Adelante	Adelante																																																				
		Atrás	Atrás																																																				
		En el medidor	En el medidor																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Clase de Uso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residencial</td> <td>Comercial</td> <td>Industrial</td> <td>Oficial</td> </tr> <tr> <td>Inquilinato</td> <td>No. Locales</td> <td>Actividad</td> <td>Actividad</td> </tr> <tr> <td>Unidades Habitacionales</td> <td>Unidades Habitacionales</td> <td>Número Personas</td> <td>Número de Personas</td> </tr> <tr> <td>Número de Locales</td> <td>Número de Personas</td> <td>Especial</td> <td>Provisional</td> </tr> <tr> <td>Número de Personas</td> <td>Oficinas</td> <td>Número de Personas</td> <td>Otro</td> </tr> </tbody> </table>				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	Oficinas	Número de Personas	Otro																												
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	Oficinas	Número de Personas	Otro																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Tanques</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elevado</td> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Lts</td> </tr> <tr> <td>Superficial</td> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Lts</td> </tr> <tr> <td>Huellas de Rebosar</td> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Reciente</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Antigua</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Escape Actual</td> </tr> </tbody> </table>				Tanques				Elevado	Si	No	Lts	Superficial	Si	No	Lts	Huellas de Rebosar	Si	No	Reciente		Si	No	Antigua		Si	No	Escape Actual																												
Tanques																																																							
Elevado	Si	No	Lts																																																				
Superficial	Si	No	Lts																																																				
Huellas de Rebosar	Si	No	Reciente																																																				
	Si	No	Antigua																																																				
	Si	No	Escape Actual																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Fugas Percetibles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baño Principal</td> <td>Baño auxiliar</td> <td colspan="2">Otros</td> </tr> <tr> <td>Lavamanos</td> <td>Lavamanos</td> <td colspan="2">Lavamanos</td> </tr> <tr> <td>Ducha</td> <td>Ducha</td> <td colspan="2">Ducha</td> </tr> <tr> <td>Cisterna</td> <td>Cisterna</td> <td>Flotador</td> <td>Flotador</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Tapón</td> <td>Tapón</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2">Otros</td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td>Lavadero</td> <td>Tuberías</td> <td>Antejardín</td> </tr> <tr> <td>Lavaplatos</td> <td>Llave</td> <td>Plato</td> <td>Plato</td> </tr> </tbody> </table>				Fugas Percetibles				Baño Principal	Baño auxiliar	Otros		Lavamanos	Lavamanos	Lavamanos		Ducha	Ducha	Ducha		Cisterna	Cisterna	Flotador	Flotador			Tapón	Tapón			Otros		Cocina	Lavadero	Tuberías	Antejardín	Lavaplatos	Llave	Plato	Plato																
Fugas Percetibles																																																							
Baño Principal	Baño auxiliar	Otros																																																					
Lavamanos	Lavamanos	Lavamanos																																																					
Ducha	Ducha	Ducha																																																					
Cisterna	Cisterna	Flotador	Flotador																																																				
		Tapón	Tapón																																																				
		Otros																																																					
Cocina	Lavadero	Tuberías	Antejardín																																																				
Lavaplatos	Llave	Plato	Plato																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Prueba con Geófono</th> <th colspan="2">Localización:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>No</td> <td colspan="2">Fugas Imperceptibles</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Solicitado por crítica:</td> <td colspan="2">Fugas Imperceptibles</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Observaciones:</td> <td colspan="2">Fugas Imperceptibles</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Firma:</td> <td colspan="2">Inspector</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nombre:</td> <td>AA</td> <td>MM</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>DD</td> <td>DD</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>AA</td> <td>MM</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>DD</td> <td>DD</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Suscriptor o Usuario</td> <td>Fecha Visita</td> <td>22 5 17</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Código:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Hora Inicial:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Hora final:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Prueba con Geófono		Localización:		Si	No	Fugas Imperceptibles		Solicitado por crítica:		Fugas Imperceptibles		Observaciones:		Fugas Imperceptibles		Firma:		Inspector		Nombre:		AA	MM			DD	DD			AA	MM			DD	DD	Suscriptor o Usuario		Fecha Visita	22 5 17			Código:				Hora Inicial:				Hora final:	
Prueba con Geófono		Localización:																																																					
Si	No	Fugas Imperceptibles																																																					
Solicitado por crítica:		Fugas Imperceptibles																																																					
Observaciones:		Fugas Imperceptibles																																																					
Firma:		Inspector																																																					
Nombre:		AA	MM																																																				
		DD	DD																																																				
		AA	MM																																																				
		DD	DD																																																				
Suscriptor o Usuario		Fecha Visita	22 5 17																																																				
		Código:																																																					
		Hora Inicial:																																																					
		Hora final:																																																					



9. Que, de la visita crítica realizada, se evidencia que no hubo errores en la toma de lectura, igualmente se pudo acceder al predio para verificar internamente y descartar fugas y/o situaciones causantes del alto consumo, situación que no imputable a la empresa, ya que la entidad está cumpliendo con el debido proceso de realizar la revisión previa a la facturación. **Matrícula 97886.**

10. 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...**”.*

11. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente; 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. **Matrícula 97886.**

12. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 97886.**

13. Que se informa a la peticionaria, señora **Carlota Valencia Ceballos**, que cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que pueda solicitar nuevamente una visita de verificación **Matrícula 97886.**

14. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **Carlota Valencia Ceballos** en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación por las cuales reclama la usuaria, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, así mismo la entidad cumplió con el procedimiento de revisión previa, sin encontrar anomalías o situaciones causantes de alto consumo. **Matrícula 97886.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria, señora **Carlota Valencia Ceballos**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 97886.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **Carlota Valencia Ceballos**, que cuenta con la opción de acercarse a las Oficinas de la Dirección Comercial de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para que pueda solicitar nuevamente una visita de verificación **Matrícula 97886.**

ARTÍCULO CUATRO: Notificar a la peticionaria, señora **Carlota Valencia Ceballos**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 nueve (09) días del mes de junio de 2022.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP