

AVISO No 352

24 de Noviembre del 2021

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **GLADYS GUTIERREZ PRADA.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 3698 del 16 de Noviembre de 2021

Persona a notificar: **GLADYS GUTIERREZ PRADA**

Dirección de notificación usuario **CRA 19 A # 48 - 51**

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. 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 24 de Noviembre del 2021

Señor (a):

GLADYS GUTIERREZ PRADA

Dirección:

CRA 19 A # 48 - 51

Cel: 319 414 3720 - 300 206 7756

Matricula No.24570.

Armenia, Quindío.

.

ASUNTO: Notificación por Aviso 352 RES- PQRDS 3698 del 16 de Noviembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.352** RES- PQRDS 3698 del 16 de Noviembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.” MATRÍCULA INTERNA 24570.***

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

RESOLUCION PQRDS 3698
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 24570

La abogada de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, 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 **GLADIS GUTIERREZ PRADA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad respecto al cobro del consumo del servicio de acueducto, argumentando que el predio es estrato 1 bajo y las cifras facturadas no concuerdan con el consumo de su predio, siendo deshonestos con la lectura del medidor, por lo anterior solicita que se nivelen los valores facturados con el estrato de la propiedad estrato 1, ya que siendo de familia humilde no se encuentra en la capacidad de pagar dicho valor siendo de un estrato más alto.
2. Que verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **CR 19 A 48 51**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 24570**, a la fecha el inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO VEINTIDOS PESOS Mcte (\$234.122)** correspondiente a dos (02) cuentas de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
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 24570**, se observa que el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
1197	1171	26	-1	NORMAL	56362399	22/10/2021
1171	1115	56	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	56021397	22/09/2021
1115	1090	25	36	ALTO CONSUMO CON RELECTURA	55680291	23/08/2021
1090	1083	7	-1	NORMAL	55343641	23/07/2021
1083	1078	5	-1	NORMAL	55004596	23/06/2021

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 24570.**
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 24570.**
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 agosto de 2021 el día 18 de agosto de 2021, al observar el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 20 de agosto de 2021, encontrando lo siguiente: **Matrícula 24570.**

“LEC 298 SURTE 3 UNIDADES EN BAJOS 2 PERSONAS PISO 1 EN REMODELACION PISO 2 VIVEN 4 PERSONAS NO FUGAS ATENDIO GLADIS.”

9. Que, de la visita critica realizada y validado en el sistema, se observa que el funcionario realizó la visita en el predio pero al medidor correspondiente al piso 2, motivo por el cual la lectura no coincide con lo realmente reportado en el registro de mediciones.
10. Que, si bien es cierto la entidad cumplió con la visita previa a la emisión de la factura **No.55680291**, el funcionario se equivocó de predio, por ende al evidenciar que el consumo facturado supera los porcentajes de desviación significativa, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad, re liquidar la cuenta **No.55680291**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 6m3 por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dicho período. **Matrícula 24570**
11. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de septiembre de 2021 el día 17 de septiembre de 2021, al observar nuevamente el alto consumo registrado por el medidor, se ordenó la práctica de una lectura crítica con visita la cual se llevó acabo el día 21 de septiembre de 2021, encontrando lo siguiente: **Matrícula 24570.**

“LECTURA 1175 SURTE VIVIENDA USUARIO NO FIRMA NI PERMITE INGRESO”

12. Que, de la visita critica realizada se evidencia que no hubo errores en la toma de lectura, igualmente no fue posible acceder al predio para verificar internamente y descartar fugas y/o situaciones causantes del alto consumo, situación que no es culpa de la empresa, ya que la entidad está cumpliendo con el debido proceso de realizar la revisión previa a la facturación, pero el usuario no permite la respectiva revisión. **Matrícula 24570.**
13. Que, por tercera vez la entidad realizó nuevamente visita de verificación al predio firmada por la señora GLADYS GUTIERREZ, y no se encontró situaciones causantes de alto consumo, por ende no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.56021397, No.56362399** ya que

la entidad está cumpliendo con el debido proceso de realizar la revisión previa a la facturación.
Matrícula 24570.

Visita 06/10/2021: "MEDIDOR ELSTER, SERIE 11-036363, LECTURA 1191, SURTE 2 DUCHAS, 2 BAÑOS, 2 LAVAMANOS, 2 LAVAPLATOS, 2 GRIFOS, 2 TANQUES, 2 PERSONAS, SURTE 2 UNIDADES, MEDIDOR DENTRO DE LA REJA, FUNCIONA NORMAL, INSTALACIONES NORMALES, **TUVO REVISION DE CRITICA USUARIO NO PRERMITIO EL INGRESO, NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO A CORDE A LA LECTURA TOMADA, FIRMA GLADYS GUTIERREZ PRADA**"

		Orden de Visita		Código: DC-R024	
				Versión: 01	
				Fecha de emisión: 17-05-02	
				Página 1 / 1	
<p><small>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 asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por el 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)</small></p>					
Información General				Orden de Visita No. 743523	
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS
	04	10	2021	X	
			ALU	GCP	Otro
Descripción:			VISITA DE VERIFICACION		
Datos del Predio					
Suscriptor: GUTIERREZ PRADA GLADYS					
Dirección: CR 19 A 48 51					
Marca: ELSTER		Matricula: 24570		Ciclo: 14	
Medidor: Clase: C		Barrio: SINAI		Ruta: 141000236550	
Serie: 11-036363		Consumo:		Lectura Actual 1171	
				Lectura Anterior 1115	
				Consumo 56	
				Estrato: 1	
Datos en Terreno					
Marca: ELSTER		Estado Externo del Medidor		Lectura Visita	
Medidor: Clase: C		Bueno		Uso	
Serie: 11-036363		Regular		Cajilla	
		Malo			
Instalaciones hidráulicas		Lavamanos		Grifos	
Baños 2		Lavaplatos 2		Orinal 2	
				Tanque 2	
				Otros	
Clase de Uso					
Residencial		Comercial		Industrial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad	
Unidades Habitacionales 2		Unidades Habitacionales		Actividad	
No. Locales		No. Personas		Numero de Personas	
No. Personas 2		Oficinas		Provisional	
				Numero de Personas	
				Otros	
Resultado revisión con Geófono					
Fuga Perceptible			Fuga Imperceptible		
Ducha			Flotador		
Baño			Tapón		
Lavamanos			Localización		
Lavaplatos			Fuga		
Observaciones visita técnica					
Medidor dentro de la reja, funciona Normal. Surte 2 viviendas					
Concepto Preliminar de Procedencia					
XG Gladys Gutierrez Prada. XG5247801.					
Firma					
21-10-21					

14. 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...”.

15. 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 realizó revisión previa a la facturación. **Matrícula 24570.**
16. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas **No.56021397, No.56362399** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 24570.**
17. 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. **Matrícula 24570.**
18. 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 parcialmente a la pretensión de la peticionaria, señora **GLADIS GUTIERREZ PRADA**, re liquidar la cuenta **No.55680291**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 6m³ por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M³ cobrados de más para dicho período, ya que si bien es cierto la entidad cumplió con la visita previa a la emisión de la factura **No.55680291**, el funcionario se equivocó de predio en el momento de la visita. **Matrícula 24570**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **GLADIS GUTIERREZ PRADA**, que no se encontró procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas, **No.56021397, No.56362399**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio y se realizó revisión previa a la facturación.. **Matrícula 24570.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **GLADIS GUTIERREZ PRADA**, 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 24570**

ARTÍCULO CUATRO: Notificar a la peticionaria, señora **GLADIS GUTIERREZ PRADA**, 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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 dieciséis (16) días del mes de noviembre de Dos Mil veintiuno (2021)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)

Documento Controlado

Código: DC-R-035
Versión: 02
Fecha de Emisión: 18-04-13
Página: 1/1

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).

Datos del Predio

Matricula	24570	Ruta	1410002365	Ciclo	14 - CICLO	Estrato	BAJO BAJO	Visita Número	
Suscriptor	GLADYS GUTIERREZ PRADA			Teléfono		Uso	RESIDENCIAL		
Dirección	CR 19 A 48 51							Fecha	AA MM DD
Barrio	SINAI							2021	09 20

Información Técnica

Medidor	Marca	Elster		Consumo	Lect. Actual	1115	Observaciones:	ALTO CONSUMO CON RELECTURA
	Clase	C	Diam.		Lect. Anterior	1090		
	Serie	11-039363 02			Consumo	25	Lectura Periodo:	1171 = 1115.

Información Terreno

Medidor	Marca	12318	Lectura Actual	318.1175	Estado Externo del Medidor	Bueno	Escalpe	Adelante
	Clase					Regular		Atrás
	Serie					Malo		En el medidor
Precinto Adelante		Precinto Atrás						

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

Tanques

Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	No	Reciente	Escalpe Actual
Superficial	Si	No	L/ts		Si	No	Antigua	Si No

Fugas Perceptibles

Baño Principal		Baño auxiliar		Otros	
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos	
Ducha		Ducha		Ducha	
Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador
	Tapón		Tapón		Tapón
Cocina		Lavadero		Otros	
Lavaplatos	Llave	Orinales	Tuberías	Llaves	Antejardín
					Patio

Fugas Imperceptibles

Prueba con Geófano	Si	No	Localización:	
--------------------	----	----	---------------	--

Solicitado por crítica: *Medidor, dentro de la red. No se hizo el registro, fuerza MW, con MW*

Observaciones: *Al pie.*

Firma		Inspector	<i>[Signature]</i>	Código:	
Nombre		Fecha Visita	AA MM DD	Hora Inicial:	
Suscriptor o Usuario			21 9 21	Hora final:	

Citación de Notificación Personal No. **3699** de 16/11/2021

Armenia, Q. 16 de noviembre de 2021

Señor (a):

GLADYS GUTIERREZ PRADA

Dirección:

CRA 19 A # 48 - 51

Cel: 319 414 3720 - 300 206 7756

Matricula No.24570.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución **PQRDS – 3698**.*

De manera comedida me permito informarle que debe 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 4 30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PQRDS 3698 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse del **PQRDS 3698 del 16 de noviembre de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)