

AVISO No. 638

14 DE AGOSTO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 9484 DEL01 DE AGOSTO DE 2024**

Persona a notificar: **DORA LUZ ECHEVERRI CASTRILLON**

Dirección de notificación usuario: **CR 14 53 N 40 PISO 2.**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

Armenia, Q., 14 de agosto de 2024

Señora:

DORA LUZ ECHEVERRI CASTRILLON

Dirección: **CR 14 53 N 40 PISO 2.**

Correo: **doraluzecheverryc@gmail.com**

Matrícula No. 163235

Armenia, Quindío

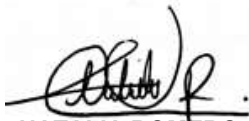
ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 638 RESOLUCIÓN PQRDS 9484 DE 01 DE AGOSTO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 636 RESOLUCIÓN PQRDS 9484 DE 01 DE AGOSTO DE 2024**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.



**RESOLUCION PQRDS 9484
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR362292
MATRICULA 163235**

La abogada 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, la señora **DORA LUZ ECHEVERRI CASTRILLON**, 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 de petición con radicado **No. 2024PQR362292**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **CR 14 53 N 40 PISO 2**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección: Dirección **CR 14 53 N 40 PISO 2 MATRICULA 163235**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.

Contrato
163235 - DORA LUZ ECHEVERRY CASTRILLON
Ciclo: CICLO 4

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0

3. Que, en el predio se realizó una visita de verificación con el fin de confirmar el estado del medidor como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado, **MATRICULA 163235**.

Observación

SEREI 62492 LECTURA 325, 6 PERSONAS , PREDIO TIENE POZO SEPTICO OJO TIENE MEDIDRO REGISTRA MOVIMINETO CON LLAVES CERRADAS Y LLEVA EN 2 MESES APROXIMADO , SE CORRIJE SEREI , Y SE REPORTA A FACTURACION COBRA EL ACUMULADO .. REVISO GILDARDO JIMENEZ REPORTO CARLOS HERNAN GONZALEZ ..

4. Con ocasión de dicha visita fue actualizada la serie del aparato de medición, así como también fue inactivado del servicio de alcantarillado, el cual ya pudo ver reflejado en su facturación actual, razón por la cual se encuentra procedente reliquidar las cuentas de Alcantarillado No. 67644573, 67272011, 66900005, 66532413, 66164412 descontando la totalidad de los valores cobrados por servicios de alcantarillado.



Observación

SEGUN VISITA 2161776 DEL 05/05/2024 SERIE DE MEDIDOR

5. 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 (...).*
6. Que, con ocasión del registro de la visita de verificación se confirma la lectura del medidor para la fecha (05 de Julio de 2024) de **325m3**, y de acuerdo a lo indicado en su escrito, el medidor está registrando una lectura de más de 600m3, adicionalmente que en dicha visita se reportó que el medidor hace movimientos aun estando todas las llaves cerradas, por tal motivo se procede a ordenar **GEOFONIA**, con el fin de verificar si existen fugas imperceptibles que están provocando un alto consumo.
7. Que, en atención a lo anterior se encuentra procedente realizar una **VISITA DE GEOFONIA**, la cual se llevó a cabo el 02/08/2024 y por medio de la cual se reportó lo siguiente:

Observación

LEC 379. PRESENTA FUGA NO VISIBLE EN EL SOLAR Y SE EVIDENCIA QUE YA FUE REPARADA

8. Que, de conformidad con el resultado de la visita de verificación realizada al predio identificado con Matrícula 163235, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA IMPERCEPTIBLE, es decir, una fuga que no es visible por el usuario.
9. Que, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: *“...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido”.*
10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula No. **163235**, se observa que no se ha cobrado consumo alguno.



Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Periodo			
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura		
2024	7	5348	0	0	0	INSTALACION	SERIE NO COINCIDE		
2024	6	5329	0	0	0	INSTALACION	TAPADO		
2024	5	5310	0	0	0	INSTALACION	TAPADO		
2024	4	5291	0	0	0	INSTALACION	OBSTACULO...		
2024	3	5272	0	0	0	INSTALACION	TAPADO		

11. Que con ocasión de la GEOFONIA se pudo constatar la lectura actual del predio la cual corresponde a 375 y también que en el predio residen cuatro personas; ahora bien no es dable para la empresa cobrar la medición arrojada por el medidor teniendo en cuenta que en el predio existía una fuga de tipo imperceptible, la cual según reporte entregado por el funcionario ya fue reparada, razón por la cual se encuentra procedente cobrar el consumo en los últimos cinco periodos de conformidad por promedio de las personas que residen en el predio, el cual corresponde en promedio por persona a **6m3**, según el estándar y lo dispuesto por la CRA, que para el caso en comento correspondería a **24m3** por periodo, para un total un **120m3**, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 .
12. Que de conformidad con lo anterior, se encuentra procedente Ordenar al Área de Facturación de la entidad cobrar un saldo total de **120mt3**, correspondientes al consumo de los periodos comprendidos de marzo a julio de 2024, facturando un consumo de **24m3** en cada una de las siguientes cuentas de acueducto No. 66532412, 66900004, 67272010, 67644572, 68020558, para el predio identificado con matrícula **163235**.
13. Que, de igual manera se encuentra procedente indicar al área de facturación que debe corregir lectura, quedando de la siguiente manera: **Lectura 375 para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de agosto de 2024**.
14. Que se ha evidenciado que el no registro de consumo ha obedecido a que el medidor se ha encontrado TAPADO/OBSTACULIZADO, razón por la cual es importante recordar a la peticionaria, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Publicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**; que una vez se dé

cumplimiento a sus obligaciones con el fin de permitir la lectura del medidor, será posible facturar de conformidad con el registro del medidor.

15. Que con ocasión de lo anterior se encuentra procedente informar al ÁREA DE FRC la situación acaecida en el predio identificado con Matricula 163235, con el fin de que tomen una lectura certera, debido a que la fuga existente en el predio ya fue reparada y el medidor se encuentra registrando movimiento.
16. En lo que respecta al cambio de dirección, es necesario que aporte un certificado de nomenclatura expedido por el Departamento Administrativo de Planeación, una vez cuente con el mismo lo podrá presentar a través de la línea WhatsApp 322 866 1882 de Empresas Públicas de Armenia o acercándose 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.
17. 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 expuesto Empresas Públicas de Armenia, ESP,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar al área de facturación descontar la totalidad de los valores cobrados por servicios de alcantarillado, las cuentas de Alcantarillado No. 67644573, 67272011, 66900005, 66532413, 66164412, por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS, toda vez que el predio identificado con **Matricula 163235** cuenta con pozo séptico, es decir, que Empresas Públicas de Armenia no presta dicho servicio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad cobrar un saldo total de **120mt3**, correspondientes al consumo de los periodos comprendidos de marzo a julio de 2024, facturando un consumo de **24m3** en cada una de las siguientes cuentas de acueducto No. 66532412, 66900004, 67272010, 67644572, 68020558, para el predio identificado con matricula **163235**.

ARTÍCULO TERCERO: Indicar al área de facturación que se debe corregir lectura, quedando de la siguiente manera: Lectura **375** para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de agosto de 2024.

ARTÍCULO CUARTO: informar al ÁREA DE FRC la situación acaecida en el predio identificado con Matricula 163235, con el fin de que tomen una lectura certera, debido a que la fuga existente en el predio ya fue reparada y el medidor se encuentra registrando movimiento.



ARTICULO QUINTO: Notificar a la usuaria **DORA LUZ ECHEVERRI CASTRILLON** 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 . 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., al primer (01) día del mes de agosto de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada-Contratista

Dirección Comercial. EPA E.S.P

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS