

AVISO No 110

14 DE MARZO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0798 del 04 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**

Dirección de notificación usuario **BARRIO SANTANDER CALLE 36 # 23-03 ESQUINA**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: Abogada Contratista

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 DE MARZO de 2022

Señor (a):

JOSSIMAR GALVIS VELANDIA

Dirección:

BARRIO SANTANDER CALLE 36 # 23-03 ESQUINA

Matricula No.155377.

Circasia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 110 RES- PQRDS 0798 del 04 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 110 RES- PQRDS 0798 del 04 de Marzo de 2022. 0798 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION.155377"**

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 0798
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
MATRICULA 155377

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, el señor **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**, se presentó a la oficinas de atención a usuarios de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. y mediante petición verbal **No.748849** realizada el día 26 de enero de 2022, manifestó su inconformidad respecto al consumo cobrado en sus facturas del predio ubicado en **BR SANTANDER CL 36 23 03**, identificado con **Matrícula 155377**.
2. Que, mediante solicitud **No.781435** del 26 de enero de 2022, se dio trámite a la petición verbal explicándole al usuario 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., igualmente se ordenó la práctica de una visita de verificación, ejecutada el día 27 de enero de 2022, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LEC 220. 3 PERSONAS. SURTE 3 LOCALES FERRETERIA, PELUQUERIA Y PARQUEADERO. LOS SANITARIOS DE LOS LOCALES ESTAN SUSPENDIDOS SOLO ESTA FUNCIONANADO EL DEL PARQUEADERO Y TIENE FUGA EN EL SANITARIO RESTO DE INSTALACIONES Y MEDIDOR FUNCIONAN NORMAL. FIRMA JOSSIMAR... NO PROCEDE DESCUENTO POR CONSUMO YA QUE ES ACUMULADO POR PRIMERA LECTURA Y SE CAMBIA TARIFA A COMERCIAL Y EN EL SERVICIO DE ASEO SE COBRARA 3 UNIDADES NO RESIDENCIALES.”
3. Que, el día 07 de enero de 2022, se acercó el usuario a la entidad y le fue comunicado el resultado de la visita practicada haciéndole saber que no procede ningún tipo de descuento respecto del predio identificado con **Matrícula 155377**, dado que los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio ya que es acumulado por primera lectura y se cambia tarifa a comercial, se verificó en el sistema que en el servicio de aseo se hacia el cobro sobre 1 unidad residencial, por ende se cambió a 3 unidades no residenciales, así mismo se informó los recursos que proceden, el termino y el funcionario ante quien debía interponerlos. **Matrícula 155377**.
4. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra de la **PQRDS VERBAL 748849. Matrícula 155377**.

5. Que, respecto a el recurso de reposición y en subsidio apelación, la entidad prestadora considera lo siguiente:

6. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 17 de noviembre de 2021, se realizó instalación de medidor al predio identificado con **Matrícula No.155377** con observación:

“SEGUN OFICIO PQRDS - 3700 FALLO DE TUTELA SOLICITA LA INSTALACION DE MEDIDOR MARCA ITRON SERIE **19LA084337** OPERARIO CRISTIAN CHAVEZ INSTALACION 17/NOVIEMBRE /2021 FIRMA USUARIO: CARLOS HECTOR RIOS FACTURA 56728916.”

7. Que, el medidor inició su funcionamiento y registro desde el momento de su instalación (17-Nov-2021); al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 155377**, se observa que el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
236	182	54	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR CRITICA	57731626	22/02/2022
182	0	182	-1	NORMAL	57375897	20/01/2022
0	0	0	-1	NORMAL	57030519	22/12/2021

8. 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 155377**.


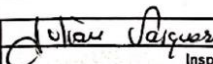
9. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 155377**.

10. 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”.

11. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de enero el día 15 de enero de 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 19 de enero de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 155377**.

“LETCURA 195, SURTE 3 LOCALES ATENDIO LORENA SEPULVEDA NO SE PUEDE REVISAR INTERNAMENTE ATENDIO LORENA SEPULVEDA”

		Documento Controlado Código: DC-R-035 Versión: 02 Fecha de Emisión: 18-04-13 Página: 1/1										
Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)												
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 E.S.P. 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 E.S.P. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).												
Datos del Predio												
Motriciula	155377	Ruta	1220058869	Ciclo	12 - CICLO							
Suscriptor	JOSSIMAR GALVIS VELANDIA			Estrato	BAJO BAJO							
Dirección	CL 36 23 03			Visita Número								
Barrio	BR SANTANDER			Uso	RESIDENCIAL							
				Fecha	AA MM DD 2022 01 18							
Información Técnica												
Medidor	Marca	Kent		Consumo	Lect. Actual	0	Observaciones:	NORMAL				
	Clase	C	Diam.		Lect. Anterior	0						
	Serie	155377			Consumo	0	Lectura Periodo:	182				
Información Terreno												
Medidor	Marca	ITNOU		Lectura Actual	195	Estado Externo del Medidor	Bueno		Escape	Adelante		
	Clase	Wol	Diam.				1/2	Regular			Atrás	
	Serie	151A084337					Malo			En el medidor		
Precinto Adelante			Precinto Atrás									
Clase de Uso												
Residencial	Comercial		Industrial	Oficial								
Inquilinato	No. Locales	3	Actividad									
Unidades Habitacionales	Unidades Habitacionales		Número Personas									
Número de Locales	Número de Personas	11-?	Especial	Provisional	Número de Personas							
Número de Personas	Oficinas		Número de Personas	Otro								
Tanques												
Elevado	Si	No	L/ts	Huellas de Rebose	Si	Reciente	Escape Actual					
		No	L/ts	No	Antigua	Si	No					
Fugas Perceptibles												
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros								
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos								
Ducha		Ducha		Ducha								
Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador					
	Tapón		Tapón		Tapón		Tapón					
Cocina		Lavadero		Otros								
Lavaplato	Llave	Orinales	Tuberías	Llaves	Atejardín	Patio						
Fugas Imperceptibles												
Prueba con Geófono		Localización:										
Si	No											
Solicitado por crítica:		Este Predio = 3 Anuncios Parquetados, Parquetado (barrenos), Parquetado										
Observaciones:		funcionan, emisión NO presenta ruidos por flujos, luego de ser en el momento de funcionar dentro del sistema y este supuestamente, también no me abierto, Parquetado no permite.										
Firma		 Jossimar Galvis Velandia										
Nombre		Inspector		Código:								
Suscriptor o Usuario		Fecha Visita	AA	MM	DD	Hora Inicial:						
Jossimar Galvis Velandia		2022	01	19		Hora final:						

12. 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...**”.*

13. Que, de las visitas realizadas al predio previa a la emisión de la factura de Enero de 2022, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal, instalaciones internas normales. 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 155377.**
14. Que, la entidad procedió a ordenar la práctica de GEOFONIA al predio identificado con **Matrícula 155377**, con la finalidad de descartar fugas imperceptibles y detectar así la causa del alto consumo, encontrando lo siguiente:

“LEC 240. 3 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS. INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. SURTE 1 PELUQUERIA PARQUEADERO Y FERRETERIA. FIRMA JOSSIMAR GALVIS.”
15. Que dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la cuenta **No.57375897** por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 155377**
16. Que, debido a las inconsistencias y verificado que no existe anomalía alguna, se procedió a ordenar al Área de Gestión Control Perdidas la práctica de un CHEQUEO al medidor, con la finalidad de realizar una revisión exhaustiva al aparato de medición. **Matrícula 155377**
17. Que, por último se informa al peticionario, que una vez el área competente nos informe acerca de los resultados del CHEQUEO se analizará nuevamente el presente caso si el resultado es NO CONFORME y así determinar los descuentos a realizar. **Matrícula 155377**
18. Que, teniendo en cuenta todo lo expuesto, la Entidad procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la respuesta de la petición verbal **No.748849** brindada a la peticionaria el 07 de febrero de 2022. **Matrícula 155377.**
19. Que, después de efectuada la notificación se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 155377.**
20. 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: Confirmar en su totalidad el contenido la respuesta de las peticiones verbal **No.748849** brindada a la peticionaria el 07 de febrero de 2022, por las razones previamente expuestas en la parte motiva del presente documento. **Matrícula 155377.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**, que una vez notificado de la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 155377.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JOSSIMAR GALVIS VELANDIA**, que una vez notificado de la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de marzo de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial