

AVISO No 465

12 DE SEPTIEMBRE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 3675 del 01 de septiembre de 2022.**

Persona a notificar: **YOLANDA GONZALEZ VEGA**

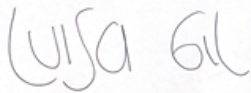
Dirección del predio: **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial - EPA ESP



Armenia, 12 DE SEPTIEMBRE 2022

Señor (a):
YOLANDA GONZALEZ VEGA
Dirección del predio: **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES**
Correo: contacto@colegalcoworking.com
Matricula No. **50358**
Armenia, Quindío

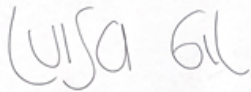
ASUNTO: Notificación por Aviso 465- RESOLUCION PQRDS 3675 del 01 de septiembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 465- RESOLUCION PQRDS 3675** del 01 de septiembre de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 50358 “**

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial - EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 3675
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR717798 DEL 2022-08-17
MATRICULA 50358**

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, el (la) señor(a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No. 50358**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.50358**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo corriente por valor de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE (\$354.219)**, con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 50358**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto de los periodo de junio, julio y agosto de 2022, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2180	2127	53	-1	NORMAL	9/08/2022
2127	2081	46	-1	NORMAL	11/07/2022
2081	2051	30	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS INTERNOS	8/06/2022
2051	2033	18	-1	NORMAL	7/05/2022
2033	2013	20	-1	NORMAL	7/04/2022

4. Que, de conformidad con lo anterior, se puede observar 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 50358**.
5. 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”.
6. Que, no se realizó por parte de la Empresa, 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...”.

7. 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”.
8. Que, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto N. 59304512 y 59655179, correspondiente a los periodos de julio y agosto de 2022, toda vez que si bien para el periodo de junio los consumos sobrepasan los porcentajes de desviación significativa, en este periodo la Empresa cumplió con lo establecido en la ley, en el sentido de realizar una visita de manera previa al predio con el fin de revisar lectura, instalaciones internas y estado del medidor. **Matrícula No.50358**.
9. Que, de la visita técnica realizada para el periodo de junio de 2022, realizada el día 07 de junio de 2022, se evidencio lo siguiente:

“**LECTURA 2083. VIVIENDA 3 PERSONAS FUGAS EN 3 SANITARIOS FIRMA JAIME ALZATE**”.
10. Que, en razón de que los altos consumos del predio ubicado en **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES** continúan, se ordenó la práctica de una visita de verificación, realizada el día 24 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente:

“**LECTURA 2210. 3 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE VIVIENDA. FIRMA YOLANDA GONZALEZ**”.
11. Que, en consecuencia de que en visita anterior no se encontraron anomalías en el predio ubicado en **CR 12 CL 1 N LOMAS CS 1 FUNDADORES**, se procedió a ordenar la práctica de una GEOFONIA, la cual se llevó acabo el día 30 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente:

“**LECTURA 2214. 3 PERSONAS. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA YOLANDA GONZALEZ**”
12. Que, la GEOFONIA consiste en “*Visita especializada a donde se verifican los daños internos en la red de acueducto de la vivienda, esta se realiza a través de un Geófono, el cual es un equipo especial que funciona a través de sensores de sonido que transportan las ondas electromagnéticas al operario que realiza esta actividad a fin de que puedan detectar las fugas no perceptibles con facilidad*”.
13. Que, se informa al peticionario que la Empresa agoto todo el debido proceso para evidenciar el motivo de los altos consumos del predio identificado con **Matrícula No.50358**, toda vez que como se pudo evidenciar en visita técnica al predio, en el mismo habitan 3 personas y las instalaciones internas se encuentran normales; razón por la cual se enviara el medidor para la práctica de un CHEQUEO, con el fin de verificar a fondo su funcionamiento.
14. Que, se recomienda al usuario, 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 No.50358.**

15. Que, 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. **Matrícula No.50358.**
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: Acceder a las pretensiones del peticionario, señor(a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, en el sentido de realizar visita técnica al predio y ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas de acueducto **N. 59304512 y 59655179**, cobrando 20m3, DESVIACION SIGNIFICATIVA. **Matrícula No.50358.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor (a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, que respecto del periodo de junio de 2022 los consumos sobrepasan los porcentajes de desviación significativa, pero en este periodo la Empresa cumplió con lo establecido en la ley, en el sentido de realizar una visita de manera previa al predio con el fin de revisar lectura, instalaciones internas y estado del medidor. **Matrícula No.50358.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor (a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, que la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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..."*

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor (a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, que debido a las inconsistencias y verificado que no existe anomalía alguna, se ordenará 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 No.50358.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar al peticionario, señor(a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, que 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. **Matrícula No.50358.**

ARTÍCULO SEXTO: Recomendar al peticionario, señor **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando

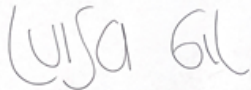
altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula No.50358.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar al peticionario, señor(a) **YOLANDA GONZALEZ VEGA**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO: 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; al primer (01) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial - EPA ESP