

Armenia, 07 DE JUNIO de 2022

Señor (a):

EDIFICIO MONTE CARMELO

Dirección: **CR 12 CL 9N COND MONTECARMELO**

Matrícula No. **111581**

celular: **3154427448-7346085**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 274RES- PQRDS 2005 del 27 de mayo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 274 RES- PQRDS 2005** del 27 de mayo de 2022 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 111581”**.

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,



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

AVISO No 274

07 DE JUNIO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES- PQRDS 2005 del 27 de mayo de 2022

Persona a notificar: **EDIFICIO MONTE CARMELO**

Dirección de notificación usuario **CR 12 CL 9N COND MONTECARMELO**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,



MARIA FERNANDA GÓMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 2005
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 111581**

La 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, los señores, **EDIFICIO MONTE CARMELO** en calidad de Administradora, 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 en lo manifestado en el escrito mediante, respecto del predio ubicado en **CR 12 CL 9N COND MONTECARMELO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.111581**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 12 CL 9N COND MONTECARMELO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 111581**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
3. Que, en consecuencia, de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 27 de mayo de 2022, a la **Matrícula 111581** encontrando lo siguiente:

“LEC 2021. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS INSTALACIONES NORMALES SURTE AREAS COMUNES. FIRMA YEFERSON AGUDELO.”

4. 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 (...).*
5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 111581**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4853	2011	1979	32	-1	NORMAL	7/05/2022
4834	1979	1865	114	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	7/04/2022
4815	1865	1798	67	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	8/03/2022
4796	1798	1787	11	-1	NORMAL	8/02/2022
4777	1787	1775	12	-1	NORMAL	6/01/2022

6. 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 111581**
7. 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 111581.**
8. 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”.

9. Que, la entidad realizó toma de lectura correspondiente al periodo de marzo 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 07 de marzo de 2022, encontrando lo siguiente: **Matrícula 111581.**

**“LECTURA 1866 SURTE AREAS COMUNES MEDIDOR Y INSTALACIONES NORMALES
ATENDIO ADMINISTRADOR”**

EPA		Visita por desviación significativa (Crítica de Terreno)		Documento Controlado	
Código: DC-R-035		Versión: 02		Fecha de Emisión: 18-04-13	
Página: 1/1		<p><small>Compañía de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual se les otorga y un uso estrictamente limitado a los fines autorizados por la Ley 1712 de 2014, y no se divulgará información alguna a que haya lugar. Lo anterior es independiente de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, Reglamentada por Decreto 1077 de 2013).</small></p>			
Matrícula	111581	Ruta	0340038634	Código	3 - CICLO 3
Estado	MEC	Municipio	ED MONTECARMELO	Estado	MEC
Comunidad	CR 12 CL IN COND MONTECARMELO	Barrio	LA CASTELLANA	Visita Número	
Uso	RESIDENCIAL	Fecha	2022 03 04	MM	DD
<p>Información Técnica</p> <p>Marca: Aquefortes Clase: C Serie: 13-65652</p> <p>Lecl. Actual: 1798 Lecl. Anterior: 1787 Consumo: 11 Lectura Período: 1865</p> <p>Observaciones: NORMAL</p>					
<p>Información Terreno</p> <p>Marca: B Clase: B Serie: 110</p> <p>Estado Externo del Medidor: Regular Bueno: X Regular: <input type="checkbox"/> Malo: <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta: <input type="checkbox"/> Alfés: <input type="checkbox"/> En el medidor: <input type="checkbox"/></p>					
<p>Residencial</p> <p>Comercial: <input type="checkbox"/> No Locales: <input type="checkbox"/> Actividad: <input type="checkbox"/></p> <p>Unidades Habitacionales: <input type="checkbox"/> Número de Personas: <input type="checkbox"/></p> <p>Número de Locales: <input type="checkbox"/> Número de Personas: <input type="checkbox"/></p> <p>Número de Oficinas: <input type="checkbox"/> Número de Personas: <input type="checkbox"/></p>					
<p>Tanques</p> <p>Estado: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Superficie: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>					
<p>Equipos Perceptibles</p> <p>Baño Principal: <input type="checkbox"/> Baño auxiliar: <input type="checkbox"/></p> <p>Llavamanos: <input type="checkbox"/> Cerramanos: <input type="checkbox"/></p> <p>Ducha: <input type="checkbox"/> Ducha: <input type="checkbox"/></p> <p>Cisterna: <input type="checkbox"/> Píntador: <input type="checkbox"/></p> <p>Cisterna: <input type="checkbox"/> Píntador: <input type="checkbox"/></p> <p>Ociosa: <input type="checkbox"/> Lavadora: <input type="checkbox"/></p> <p>Lavaplatos: <input type="checkbox"/> Lavas: <input type="checkbox"/></p> <p>Orinales: <input type="checkbox"/> Tuberías: <input type="checkbox"/></p> <p>Arbolito: <input type="checkbox"/> Píntador: <input type="checkbox"/></p>					
<p>Prueba con Geofono: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Solicitado por crítica: <input type="checkbox"/></p> <p>Observaciones: <i>Alto consumo en áreas comunes</i></p>					
<p>Edificio</p> <p>MONTE CARMELO</p> <p>Barrio: <i>Barrio</i></p> <p>Firma: <i>[Firma]</i></p> <p>Nombre: <i>[Nombre]</i></p> <p>Inspección: <i>3</i></p> <p>Código: <i>4</i></p> <p>Hora Inicial: <i>[Hora]</i></p>					

10. 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, 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 111581.**

12. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 12 CL 9N COND MONTECARMELO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 138346**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

13. Que, en consecuencia, de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 27 de mayo de 2022, a la **Matrícula 138346** encontrando lo siguiente:

LEC 12590 SERIE 40930 MEDIDOR FRENADO. SURTE 78 PREDIOSTODOS ESTAN OCUPADOS

14. Que, de la visita realizada se pudo determinar que la **Matrícula 138346**, es TOTALIZADOR, la función del TOTALIZADOR es registrar el consumo total efectuado en cada uno de los predios, una vez realizada la lectura periódica de los medidores del condominio, el Área de Facturación de la entidad realiza la sustracción del consumo de los individuales (casas) del condominio.

15. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 138346**, se observa el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4853	12590	12590	0	11	FRENADO	7/05/2022
4834	12590	12590	0	11	FRENADO	7/04/2022
4815	12590	12590	0	11	FRENADO	8/03/2022
4796	12590	12590	0	11	FRENADO	8/02/2022
4777	12590	12590	0	11	FRENADO	6/01/2022

16. Que se puede evidenciar que las lecturas tomadas en el predio son las mismas lo que permite inferir que el medidor se encuentra FRENADO. **Matrícula 138346**

17. Que, se informa a los peticionarios que la entidad únicamente está cobrando cargos fijos de ley y no se ha cobrado consumo en los últimos 5 periodos como se evidencia en nuestra grafica igualmente en la visita de verificación se pudo determinar que el medidor no está registrando correctamente recomendando así su cambio **Matrícula 138346**.
18. Que, de la visita realizada al predio, se pudo verificar que el medidor esta FRENADO, por lo cual deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el TOTALIZADOR PLAZO MÁXIMO DE UN MES so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 138346**.
19. Que el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 2:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 138346**.
20. Que el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor reequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 138346**.
21. Que, de acuerdo a lo anterior, no se encuentra procedente ordenar al área de facturación realizar descuento y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación pues la entidad no está cobrando consumo y se evidencia que el medidor se encuentra frenado **Matrícula 138346**.
22. Que, del análisis realizado con el ingeniero Francisco Javier López líder del Área de Facturación, se determinó que la **Matrícula No.138346** debe ser asignada como PLAN TOTALIZADOR e INACTIVAR el servicio de ASEO.
23. 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 los peticionarios, señores **EDIFICIO MONTE CARMELO** en el sentido de ordenar al área de facturación realizar descuento y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación pues 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 111581. (AREAS COMUNES)**

ARTÍCULO SEGUNDO: No acceder a la pretensión de los peticionarios, señores **EDIFICIO MONTE CARMELO**, en el sentido de ordenar al área de facturación realizar descuento y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación pues la entidad no está cobrando consumo y se evidencia que el medidor se encuentra frenado **Matrícula 138346. (TOTALIZADOR)**

ARTICULO TERCERO: Informar a los peticionarios, señores **EDIFICIO MONTE CARMELO**, que, con la finalidad de proceder a facturar los consumos reales del predio, deberá instalar de manera inmediata un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el **TOTALIZADOR PLAZO MÁXIMO DE UN MES** so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 138346. (TOTALIZADOR)**

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al área de facturación asignar la **Matrícula No.138346** como PLAN TOTALIZADOR e INACTIVAR el servicio de ASEO.

ARTICULO QUINTO: Notificar a los peticionarios señores, **EDIFICIO MONTE CARMELO** 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 por medio del 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

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP