

AVISO No. 1034

03 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **ALEXANDRA CANDELO**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13050 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ALEXANDRA CANDELO**

Dirección del predio: **MANZANA 2 L 1 – 2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL HINCAPIE VALENCIA**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

Contra 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 director comercial (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co , 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

**Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P**



Armenia, 03 de diciembre de 2024

Señora:

ALEXANDRA CANDELO

Directora Regional (E)

ICBF QUINDIO K

Dirección: **MANZANA 2 L 1 – 2 JARDIN SOCIAL, LA CECILIA.**

Matrícula No. 114458

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1034– **RESOLUCIÓN PQRDS 13050 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso- 1034– **RESOLUCIÓN PQRDS 13050 DE 25 DE NOVIEMBRE DE 2024 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN.”**

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,

Jose Landazuri
JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I

Dirección Comercial. EPA E.S.P



RESOLUCION PQRDS 13050

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

RADICADO No. 2024PQR521141 Y 2024PQR842084

MATRICULA 114458

El director comercial (E) 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, **ALEXANDRA CANDELO ZAPATA**, 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. 2024PQR521141 Y 2024PQR842084** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección **manzana 2 L 1 - 2 jardín social barrio la Cecilia**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con No de **matrícula 114458**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS (\$7.947.990)** MCTE en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
3. Que, respecto del cobro del periodo de septiembre de 2024 por valor de **\$6.470.000**, en la cual se le facturaron **1.553 m3**, por diferencia de lectura, teniendo como base lectura anterior **6.397 m3** y lectura actual **7.950**, como se evidencia en la siguiente imagen:





Empresas Públicas de Armenia ESP

NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío

Autoretenedores servicios públicos domiciliarios
Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autoretenedores rendimientos financieros Res.: 1480
19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.



INFORMACIÓN DEL CLIENTE						
Nombre: Emmanuel David Sanchez	C.C. / N.I.T.: 14253158					
Dirección de entrega: MZ 2 L 1 - 2 JARDIN SOCIAL	Clase de servicio: 6 Especial					
Dirección del predio: MZ 2 L 1 - 2 JARDIN SOCIAL	Estrato: 1 Especial					
Barrio: La Cecilia	Ciclo: Ciclo 14					
Ruta de reparto: 146001750000	Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00					
DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO						
Marca: Janz	Número: Q18HA000000 Diámetro: Obs. lectura: NORMAL					
Lectura anterior: 6397	Lectura actual: 7950 Consumo m3: 1553 Promedio: 80					
Periodo facturado desde: 22/08/2024	Hasta: 21/09/2024 Sector Hidráulico: 2					
SERVICIO DE ASEO						
Tipo de productor: Gran Productor Off	Ocupada Desocupada Frecuencia Semanal					
Num. de unidades residenciales:	Recolección: 3					
Num. de unidades no residenciales: 1	Barrido: 2					
Trbl	Trlu	Trna	Ttra	Tra	Tafna	Vba
0,000533	0,002453	0,177332	0,000015	0,001324	7,600000	0,000000

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

114458

RESUMEN DE FACTURA

Fecha de emisión:	25/09/2024
Referencia de pago num:	38224319
Fecha max. de entrega:	27/09/2024
Periodicidad:	Mensual
Saldo Anterior:	\$ 0.00
TOTAL FACTURA MES:	6.470.766,00
Pago Oportuno Hasta:	02/10/2024
TOTAL A PAGAR:	6.470.770,00
Suspensión a Partir de:	04/10/2024
por el no pago oportuno de su factura	

HISTÓRICOS DE CONSUMO



RESUMEN DE SU CUENTA						
Concepto de cobro	Cantidad	Costo		IVA	Subsidio / Aporte	
		Valor unitario	Valor total	19%	%	Valor

4. Que, de acuerdo a la atención verbal donde le manifestaron que hace 17 meses no se tomaba lectura en el predio, la entidad procede a informarle que, desde el periodo de octubre de 2021 bajo la lectura de 2.437 m³ hasta el periodo de Agosto de 2024 bajo la lectura 6.397 m³, el medidor ha registrado un consumo de 3.960 m³, de los cuales la entidad ha facturado 2.748 m³, en los que se evidencia que la entidad ha dejado de facturar 1.212 m³, lo anterior sin incluir el consumo del periodo de septiembre de 2024 de 1.553 m³ para un total de 5.513 m³ y la entidad le ha facturado 4.301 m³, como lo puede evidenciar en el siguiente pantallazo:

DATOS DE CONSUMOS Y PAGOS:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Valores cancelados
7950	6397	1553	CRITICA	NORMAL	25/09/2024 8:21	\$0
6397	6397	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/08/2024 15:34	\$ 446.950,00
6397	6397	80	LECTURA	BAJO LLAVE	23/07/2024 16:26	\$ 447.290,00
6397	5852	80	LECTURA	NORMAL	26/06/2024 9:26	\$ 445.150,00
5852	160	80	LECTURA	NORMAL	27/05/2024 8:43	\$ 435.070,00
160	160	80	LECTURA	BAJO LLAVE	24/04/2024 16:58	\$ 435.050,00
160	160	80	LECTURA	BAJO LLAVE	22/03/2024 15:06	\$ 434.710,00
160	160	80	LECTURA	BAJO LLAVE	23/02/2024 16:42	\$ 841.120,00



160	80	80	LECTURA	TAPADO	24/01/2024 8:57	\$ 886.770,00
80	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/12/2023 7:51	\$ 434.811,00
0	0	80	LECTURA	INACCESIBLE	23/11/2023 16:04	\$ 435.093,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/10/2023 8:06	\$ 432.120,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/09/2023 14:45	\$ 430.769,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	25/08/2023 16:54	\$ 428.870,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/07/2023 8:16	\$ 825.435,00
0	0	80	LECTURA	INACCESIBLE	26/06/2023 15:40	\$ 411.509,00
0	0	80	LECTURA	INACCESIBLE	26/05/2023 15:16	\$ 395.601,00
0	302	80	LECTURA	BAJO LLAVE	26/04/2023 8:23	\$ 394.319,00
302	0	80	LECTURA	NORMAL	27/03/2023 16:05	\$ 390.605,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	23/02/2023 11:46	\$ 388.354,00
0	0	80	LECTURA	BAJO LLAVE	25/01/2023 8:17	\$ 385.434,00
0	0	79	LECTURA	TAPADO	23/12/2022 9:44	\$ 385.512,00
0	0	79	LECTURA	BAJO LLAVE	23/11/2022 17:36	\$ 376.420,00
0	0	81	LECTURA	TAPADO	25/10/2022 16:53	\$ 340.252,00
0	0	81	LECTURA	BAJO LLAVE	26/09/2022 16:32	\$ 339.438,00
0	0	81	LECTURA	TAPADO	25/08/2022 15:31	\$ 318.113,00
0	0	79	LECTURA	BAJO LLAVE	25/07/2022 15:04	\$ 352.881,00
0	0	79	LECTURA	INACCESIBLE	24/06/2022 15:18	\$ 363.039,00
0	0	72	LECTURA	BAJO LLAVE	24/05/2022 7:58	\$ 335.085,00
0	0	83	LECTURA	BAJO LLAVE	26/04/2022 15:36	\$ 319.693,00
0	0	90	LECTURA	INACCESIBLE	25/03/2022 10:25	\$ 585.450,00
0	0	83	LECTURA	NORMAL	23/02/2022 11:02	\$ 225.801,00



0	0	78	LECTURA	BAJO LLAVE	21/01/2022 15:19	\$ 585.833,00
0	0	70	LECTURA	BAJO LLAVE	23/12/2021 16:51	\$ 490.829,00
0	0	67	LECTURA	NORMAL	23/11/2021 16:08	\$ 232.596,00
0	2437	46	LECTURA	BAJO LLAVE	22/10/2021 14:28	\$ 243.060,00

5. Que, como usted lo manifiesta en el escrito de petición los pagos cancelados aproximadamente por valor de **\$400.000** se hicieron bajo la observación de predio bajo llave y en ese sentido se le cobraba un consumo promedio de 80 m³ el cual era muy inferior al consumo real del predio, ya que se pudo constatar mediante visitas de verificación realizadas en octubre y noviembre de 2024 arrojando que el predio es un gran consumidor, conforme a lo siguiente:

Visita de verificación el día 08 de octubre, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 8200, 339 PERSONAS, SURTE JARDIN DE BIENESTAR FAMILIAR SE ENCUENTRA FUGA EN 5 BAÑOS Y 5 LAVAMANOS, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SE LLEVA REGISTRO DE FOTOS”

Visita de verificación el día 20 de noviembre con el fin de corroborar el estado del medidor como de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado:

“MEDIDO RJANZ SERIE -Q18HA00008531 LECTURA 8851, SURTE 18 BAÑOS, 3 LAVAMANOS, 300 PERSONAS, SURTE JARDIN DE BIENESTAR FAMILIAR MEDIDOR REGISTRA NORMAL, YA ESTAN ARREGLANDO TODOS LOS BAÑOS Y LAS INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO; HAY 3 LAVAMANOS”

6. Que, de conformidad a visitas realizadas se evidenciaron fugas de carácter perceptible y fueron reparadas, lo que evidencia que el consumo si existió en el predio, y en la facturación mes a mes se le informaba que el predio estaba bajo llave, por lo que esta información si es de su conocimiento:



Empresas Públicas de Armenia ESP
NT. 890.000.439-9 - CAM Cra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío
Autoretenedores servicios públicos domiciliarios
Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autoretenedores rendimientos financieros Res.: 1480 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

114458

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Emmanuel David Sanchez		C.C. / N.I.T.: 14253158	
Dirección de entrega: MZ 2 L 1 - 2 JARDIN SOCIAL		Clase de servicio: 6 Especial	
Dirección del predio: MZ 2 L 1 - 2 JARDIN SOCIAL		Estrato: 1 Especial	
Barrio: La Cecilia		Ciclo: Ciclo 14	
Ruta de reparto: 148001750000		Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0.00	

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Janz	Número: Q18HA000008531	Diámetro: 80	Obs. lectura: BAJO LLAVE
Lectura anterior: 6397	Lectura actual: 6397	Consumo m ³ : 80	Promedio: 80
Periodo facturado desde: 23/07/2024 - Hasta: 21/08/2024			

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Gran Productor Ofi	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales:	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales:	1	0	Barrio: 2
Trbl	Trlu	Trna	Trra
		Trra	Taña
			Vba

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num. 68570714
Fecha de emisión: 26/08/2024
Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 29/08/2024
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 0.00
TOTAL FACTURA MES: 446.953.00
PAGO OPORTUNO HASTA: 03/09/2024
TOTAL A PAGAR: 446.950.00
Suspensión a Partir de: 05/09/2024 <small>por el no pago oportuno de su factura</small>

Igualmente el material anexo evidencia, por parte de nuestros funcionarios la imposibilidad de la toma de lecturas certeras, como se puede observar en las siguientes imágenes:



7. Que, es importante recordar al peticionario, 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 Públicas 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**".
8. Que, a partir de la fecha se otorga un mes para adecuar el medidor en un lugar de fácil acceso, para la toma de lecturas certeras, so pena que la entidad cobre consumo promedio y/o posterior desacumulaciones de consumo, y en un caso de renuencia se reportará al área de control y pérdidas para que tome las acciones correspondientes, **matricula 114458**.
9. Que, desde la lectura del periodo de septiembre 2024 de **7.950 m3** a la lectura arrojada en la visita de verificación con fecha del 20 de noviembre de **8.851 m3** el medidor ha registrado un consumo de **901m3** para estos dos periodos, de los cuales ya se facturaron **326 m3** en octubre de 2024, por lo que para el mes de noviembre de 2024 se cobrará el excedente de **575 m3** por diferencia de lectura, **matricula 114458**.
10. Que, en este orden de ideas, se confirma que a la fecha Empresas públicas de Armenia ha dejado de facturar **1.212 m3** al predio identificado con no de **matricula 11458**, los cuales no se facturarán a su cargo, pero si se le recomienda, que cada mes la lectura tenga la observación de lectura normal, en caso de que se facture bajo llave o tapado por favor reportar la novedad a esta dependencia para tomar acciones del caso.
11. Que, en cuanto la deuda actual de dos periodos se informa a la usuaria que Empresas Publicas de Armenia ESP ofrece un plan de financiación el cual obedece a dar como cuota inicial el **15%** del total de la deuda, y pactar el saldo restante hasta en 60 cuotas periódicas.
12. Que, de la misma manera se extiende la invitación a la usuaria para que se acerque a las oficinas de Empresas Publicas de Armenia con el fin de que conozca los diferentes planes de financiación, **matricula 114458**.
13. Que, por los motivos anteriormente expuestos no se encuentra procedente ajustar la cuenta objeto de reclamación, toda vez que se confirma que el consumo en el predio si existió y aun así la Empresa ha dejado de facturar un consumo de **1.212 m3 matricula 114458**.
14. 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: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **ALEXANDRA CANDELO**, en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación toda vez que se confirma que la Empresa ha facturado un consumo mucho menor del gasto real del inmueble, dejando de facturar **1.212m3, matrícula 114458**.

ARTICULO SEGUNDO: Informar a la usuaria **ALEXANDRA CANDELO** que del cobro por promedio por encontrarse el medidor bajo llave, la empresa dejó de facturar 1.212m3 por concepto de consumo, de los cuales salieron beneficiados, matrícula 114458.

ARTICULO TERCERO: Informar a la usuaria **ALEXANDRA CANDELO** que desde el periodo de septiembre 2024 se pasará a facturar el gasto real del inmueble por diferencia de lectura de las dispuestas por el medidor identificado con **matricula 114458**.

ARTICULO CUARTO: Otorgar a la usuaria **ALEXANDRA CANDELO** a partir de la fecha un mes para que adecue el medidor de fácil acceso de modo que se permitan los registros de las lecturas mes a mes, **matricula 114458**.

ARTICULO QUINTO: Ofrecer a la usuaria **ALEXANDRA CANDELO** los diferentes planes de financiación el cual obedece a dar como cuota inicial el **15%** del total de la deuda, y pactar el saldo restante hasta en 60 cuotas periódicas, con el fin de ponerse al día en sus obligaciones.

ARTICULO SEXTO: Notificar a la usuaria **ALEXANDRA CANDELO** del contenido de la presente resolución.

ARTICULO SEPTIMO: Contra 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 director comercial (E) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o al 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; a los Veinticinco (25) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director comercial (E)

Proyectó y elaboró: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado contratista
Revisó: Humberto Javier Salazar Giraldo – Profesional especializado II