

26 de diciembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 13610 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **YOLANDA CAÑAS**

Dirección del predio: **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**

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

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL (E)**

Contra el presente oficio, 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

Atentamente,


JOSÉ LANDAZURI

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



Armenia, Quindío. 26 de diciembre de 2024



Señor(a)
YOLANDA CAÑAS
DIRECCION: CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN.
Matricula: 32690
Armenia, Quindío
LC

ASUNTO: Notificación por Aviso 1109 “RESOLUCIÓN PQRDS 13610 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2024”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso -1109- **RESOLUCIÓN PQRDS 13610 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2024” POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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

Superservicios
Pública de Armenia S.A.S.



CERTIFICADO



CERTIFICADO



@EmpresasPublicasDeArmenia



Centro Administrativo Municipal CAM - PBX 7411780
www.epa.gov.co

RESOLUCION PQRDS 13610
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR414926
MATRICULA 32690

El Director Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **YOLANDA CAÑAS**, 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. 2024PQR414926**, donde solicita una revisión y el informe detallado de la misma, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**, identificado con **matrícula 32690**.
2. Que, verificado el sistema de información de la entidad, el predio ubicado en la **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**, identificado con **matrícula 32690**, se encuentra pendiente por cancelar la suma de **\$ 331.660**, 2 facturas con saldo.

Contrato

32690 - CANAS SUAREZ PABLO EMILIO

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 7

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 331.660,00	\$ 0,00	\$ 331.660,00	\$ 865.962,00	\$ 0,00	2

3. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, **siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad**, ello 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 (...)**.
4. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, atendiendo su inconformidad, donde manifiesta que la empresa realizó un cambio de acometida, es nuestro deber informarle que dentro de las ordenes de trabajo ejecutadas en el predio ubicado en la **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**, identificado con **matrícula 32690**, no se encuentran ordenes de cambio del lugar de acometida, por parte de la empresa tal y como se aprecia en el siguiente pantallazo del sistema comercial de la entidad:



Atenciones							
Servicio	Producto	Atención	Estado		Trámite		Fecha de...
			Código	Descripción	Código	Descripción	
1	326901	1347928	3	SOLUCIONADA	19	BAJA PRESION	03/12/2024
1	326901	1341899	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	27/11/2024
1	326901	1329339	3	SOLUCIONADA	19	BAJA PRESION	06/11/2024
1	326901	1294266	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	12/09/2024
1	326901	1270125	3	SOLUCIONADA	24	USUARIO SIN AGUA	13/08/2024
1	326901	1205338	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	14/05/2024
7	326907	1182084	3	SOLUCIONADA	7	CAMBIO DEL PLAN DE FACTURACION	10/04/2024
2	326902	1182077	3	SOLUCIONADA	7	CAMBIO DEL PLAN DE FACTURACION	10/04/2024
1	326901	1182070	3	SOLUCIONADA	7	CAMBIO DEL PLAN DE FACTURACION	10/04/2024
1	326901	1168898	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	13/03/2024
1	326901	1145557	3	SOLUCIONADA	16	RECONEXION DEL SERVICIO	05/02/2024
1	326901	1117697	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	27/12/2023
1	326901	1107853	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	06/12/2023
1	326901	1067665	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	26/09/2023
8	326908	1021906	3	SOLUCIONADA	92	INSTALACION DE MEDIDOR NUEVO POR MANDATO	13/07/2023
1	326901	971550	4	ANULADA	118	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	24/04/2023
1	326901	956327	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	28/03/2023
1	326901	939442	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	27/02/2023
1	326901	934364	3	SOLUCIONADA	60	VISITA DE VERIFICACION	13/02/2023
1	326901	923598	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	24/01/2023
1	326901	909276	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	26/12/2022
1	326901	895557	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	24/11/2022
1	326901	880859	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	25/10/2022
1	326901	866015	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	22/09/2022
1	326901	851578	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	22/08/2022
1	326901	777303	3	SOLUCIONADA	16	RECONEXION DEL SERVICIO	24/03/2022
1	326901	737726	3	SOLUCIONADA	12	CORTE DEL SERVICIO	03/01/2022
1	326901	722787	3	SOLUCIONADA	15	SUSPENSION DEL SERVICIO	24/11/2021
1	326901	693355	3	SOLUCIONADA	85	IMPRESION DE DUPLICADOS	09/08/2021

6. Que, en cambio sí se observó en una de las visitas de verificación realizadas al inmueble ubicado en la **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**, identificado con **matrícula 32690**, que la acometida externa fue ubicada en un lugar diferente a de la instalación inicial del servicio, por parte de personal ajeno a la empresa, tal y como se apreció en la imagen adjunta al acápite



anterior donde se evidencia que no existen ordenes de cambio de acometida generadas por la empresa.

7. Que, en cuanto al incremento en el consumo del servicio de acueducto en el predio ubicado en la **CALLE 26 # 21 – 29 BARRIO BERLIN**, identificado con **matrícula 32690**, por parte de la empresa se han adelantado las acciones necesarias y pertinentes en aras de establecer las causas del alto consumo y la baja presión del servicio de acueducto en el predio, para lo cual se han enviado diferentes visitas de verificación las cuales han arrojado como observación y sugerencia en común que la usuraria debe realizar el cambio de sus instalaciones internas ya que parte de ella se encuentra en tubería galvanizada lo que no permite que el agua llegue con buena presión al inmueble objeto de reclamación, además de encontrarse una fuga en uno de los sanitarios del inmueble, a continuación se adjuntan las imágenes de las visitas realizadas al predio.

VISITA REALIZADA EL DIA 6 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación					06/11/2024 18:49:59	
Fecha Ejecución					06/11/2024 18:00:00	
Fecha fin ejecución					6/11/2024, 19:00:00	
Fecha Legalización					09/11/2024 08:07:04	
Unidad Operativa					29 - DISTRIBUCION	
¿Realizado por?					123 - CRISTIAN CHAVEZ	
Usuario que Genera						sarango
Usuario que Legaliza						sarango
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación						
SE REALIZA REVISION ENCONTRANDO TUBERIA GALVANIZADA REQUIERE DE CAMBIARLA						

VISITA REALIZADA EL DIA 27 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2024

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						27/11/2024 10:43:36
Fecha Ejecución						27/11/2024 08:35:00
Fecha fin ejecución						5/12/2024, 8:35:00
Fecha Legalización						05/12/2024 08:43:14
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4115 - GILDARDO JIMENEZ
Usuario que Genera						danielgs
Usuario que Legaliza						jfiandazuri
Programa						WFLEGA
Cupón						-----

Observación

MEDIDOR DIEHL SERIE -543569 LECTURA 366, 15 PERSONAS PRESENTA FUGA EN SANITARIO ES UN INQUILINATO CAMBIARON ACOMETIDA EXTERNA , TUBERIA INTERNA PARTE ES GALVANIZADA , SE LE INFORMO AL USUARIO QUE DEBE DE REPORTAR A CORBONES PAA IDENTIFICAR SE DA POCA PRESION ES INTERNA D ELA ACOMETIDA , REVISO GILDARDO JIMENEZ REPORTO DANIEL GIL SANCHEZ PQR-

VISITA REALIZADA EL DIA 03 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024

Informaci...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios...	Archivos...	Evidenci
Fecha Asignación						03/12/2024 16:27:52
Fecha Ejecución						03/12/2024 16:30:00
Fecha fin ejecución						3/12/2024, 17:30:00
Fecha Legalización						04/12/2024 10:09:09
Unidad Operativa						29 - DISTRIBUCION
¿Realizado por?						4026 - ALVARO ANDRES GIL GARCIA
Usuario que Genera						sarango
Usuario que Legaliza						sarango
Programa						WFLEGA
Cupón						-----

Observación

SE REALIZA REVISIÓN HASTA LA LLAVE DE PASO TIENE BUENA AGUA

- Que, según lo expuesto no se encuentra procedente realizar descuentos o reliquidaciones para las cuentas del servicio de acueducto objeto de reclamación, en razón a que la empresa adelantó los procedimientos establecidos en la ley 142 de 1994 y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
- Que, la **Ley 142 de 1994**, 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, la señora **YOLANDA CAÑAS**, en el sentido de que no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones frente al servicio de acueducto, en razón a que los consumos cobrados se encuentran acordes al registro del instrumento de medición, y la empresa ha adelantado las acciones necesarias y pertinentes para establecer las causas del alto consumo y la baja presión del servicio de acueducto en el predio, para lo cual se han enviado diferentes visitas de verificación las cuales han arrojado como observación y sugerencia en común que la usuaria debe realizar el cambio de sus instalaciones internas ya que parte de ella se encuentra en tubería galvanizada lo que no permite que el agua llegue con buena presión al inmueble objeto de reclamación, además de encontrarse una fuga en uno de los sanitarios del inmueble, tal y como quedo fundamentado ya argumentado en los numerales 6 y 7 de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, la señora **YOLANDA CAÑAS**, que la empresa no ha realizado cambios o reubicaciones de acometida, en el predio tal y como quedo evidenciado en el numeral 5 de la presente resolución, que si es su deseo realizar la reubicación de su acometida deberá presentarse al área de nuevos proyectos o planeación técnica con la única finalidad de que suscriba el formulario correspondiente y se programe la visita técnica al predio.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **YOLANDA CAÑAS**, de la presente resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024)

CÚMPLASE

NOTIFÍQUESE

Y

Cordialmente,



DANIEL HINCAPIÉ VALENCIA
Director Comercial (E)
EPA E.S.P

Proyecto, Daniel Gil Sánchez, Abogado Contratista
Reviso y Aprobó, Luz Adriana Cardona Poveda, Profesional Especializado II.

