

AVISO No.263

01 de junio de 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por medio del cual se notifica al señor(a) **MONICA SOTO RIVAS**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 1812 del 20 de mayo de 2022**

Persona a notificar: **MONICA SOTO RIVAS**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 10A # 23C -44 BARRIO GRANADA**

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

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, Quindío. 01 de junio de 2022

Señor (a):

MONICA SOTO RIVAS

Secretaria de Educación (E)

Dirección: **CALLE 10 A NO. 23-81 EDIFICIO GRANADA REAL APARTAMENTO 508 BARRIO GRANADA**

Correo: educación@armenia.gov.co

Matricula No.54768, 110527, 54763, 105714

Armenia, Quindío.

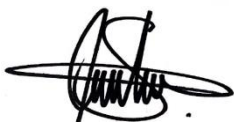
ASUNTO: Notificación por **Aviso No.263** de la **Oficio PQRDS 1812 del 20 de mayo de 2022**.

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.263** del **Oficio PQRDS 1812 del 20 de mayo de 2022**. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 54768, 110527, 54763, 105714"**.

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

OFICIO PQRDS 1816

Armenia, Quindío. 20 de mayo de 2022

Señor (a):

MONICA SOTO RIVAS

Dirección: CI 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL

MATRICULA: 54768, 110527, 54763, 105714

Correo **Mychavarro@hotmail.com**

Armenia Q,

Asunto: Respuesta petición radicado *2022PQR182894* del *02-05-2022*

1. Que, de conformidad con la petición electrónica relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **MONICA SOTO RIVAS** .
2. Que, en relación a las reclamaciones realizadas y tramitadas por esta entidad mediante Resolución 3119 del 5 de octubre de 2021, se dio respuesta a las peticiones radicadas **2021PQR528228 del 15 de septiembre de 2021** y **2021PQR840846 del 20 de septiembre del 2021**,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MONICA SOTO RIVAS** , en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, re liquidar las cuentas de acueducto números **55556981** y **55897282** en el sentido de descontar **5M3** de cada una de ellas, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación realizada al predio. **Matrícula 54768, 110527, 54763, 105714***

ARTÍCULO SEGUNDO: *Ordenar al área de facturación que a la matrícula 134167 se facturen 10M3 adicionales en la última cuenta número 55891532, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación.*

ARTÍCULO TERCERO: *Disponer que el área de facturación corrija la serie y lectura de las matrículas 54768, 110527, 54763, 105714 y 134167 al haberse determinado que los medidores se encuentran trocados en la visita de verificación realizada, en el sentido de indicar que para la matrícula 54768, 110527, 54763, 105714 la serie es 16040546 y su lectura 508 y para la matrícula 134167 apartamento 509su serie es 16040545 y lectura 352.*

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar a la peticionaria, señora **MONICA SOTO RIVAS** , que de resultar saldos a favor consecuencia de la reliquidación ordenada se dispondrá tenerlos en cuenta en próximas facturas.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **MONICA SOTO RIVAS** de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los cinco (5) días del mes de Octubre de Dos Mil Veintiuno (2021)

3. Que, así mismo mediante **OFICIO PQRDS 3122 del 8 de octubre de 2021** con asunto: *Informe respuesta peticiones radicadas 2021PQR528228 del 15 de septiembre de 2021 y 2021PQR840846 del 20 de septiembre del 2021* se informó la decisión tomada por parte de la entidad frente a las pretensiones de las peticiones radicadas:

OFICIO PQRDS 3122
Armenia, Quindío. 8 de Octubre de 2021

Señor (a):
MYRIAM CHAVARRO VACA
CI 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA REAL
Matrícula No. **134166**
Correo: Mychavarro@hotmail.com
Armenia, Quindío.

Asunto: Informe respuesta peticiones radicadas 2021PQR528228 del 15 de Septiembre de 2021 y 2021PQR840846 del 20 de Septiembre del 2021.

Que de conformidad con las solicitudes relacionadas en el asunto, **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.** le informa que mediante Resolución 3119 del 5 de Octubre de 2021, se dio respuesta a las peticiones radicadas 2021PQR528228 del 15 de Septiembre de 2021 y 2021PQR840846 del 20 de Septiembre del 2021, en la que se resolvió lo siguiente:

(...)

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, re liquidar las cuentas de acueducto números 55556981 y 55897282 en el sentido de descontar 5M3 de cada una de ellas, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación realizada al predio. **Matrícula 134166**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación que a la matrícula 134167 se facturen 10M3 adicionales en la última cuenta número 55891532, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación.

ARTÍCULO TERCERO: Disponer que el área de facturación corrija la serie y lectura de las matrículas 134166 y 134167 al haberse determinado que los medidores se encuentran trocados en la visita de verificación realizada, en el sentido de indicar que para la matrícula 134166 la serie es 16040546 y su lectura 508 y para la matrícula 134167 apartamento 509 su serie es 16040545 y lectura 352.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar a la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA**, que de resultar saldos a favor consecuencia de la reliquidación ordenada se dispondrá tenerlos en cuenta en próximas facturas.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar a la peticionaria, señora **MYRIAM CHAVARRO VACA** de la presente Resolución.

la empresa de todos
www.epa.gov.co
Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX 7411780

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

Dado en Armenia, Q., a los cinco (5) días del mes de Octubre de Dos Mil Veintiuno (2021)

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".

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos, ya que de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permita ofrecer un mejor servicio.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

Atentamente



JULIO CESAR GOMEZ GALLEGO
Abogado Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



4. Que, teniendo en cuenta lo ordenado mediante Resolución 3119 del 5 de octubre de 2021 en su Numeral Primero: "Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MONICA SOTO RIVAS**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, re liquidar las cuentas de acueducto números 55556981 y 55897282 en el sentido de descontar 5M3 de cada una de ellas, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación realizada al predio. **Matrícula 54768, 110527, 54763, 105714**" se evidencia en el sistema de la Dirección comercial de la Entidad que se realizó dicha reliquidación, generando así un saldo a favor por valor de \$10.547 en el servicio de Acueducto y \$9.594 en el servicio de Alcantarillado. Saldo a favor Que se aplicó en la factura N° 56237674

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2021-10-07 02:58:37	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2021-10-07 03:00:04	Observación	SE PROCEDE A RELIQUIDAR LAS CUENTAS DE ACUEDUCTO 55556981Y 55897282 EN EL SENTIDO DESCONTAR 5M3 ERROR DE LECTURA MEDIANTE RESOLUCION PORDR3119 DEL 5 DE OCTUBRE 2021 ABOGADO JULIO CESAR GOMEZGALLEGO
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	173
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS
Usuario	smcaballero	Cedula	1



Empresas Públicas de Armenia ESP

NIT. 690.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío
Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029.22/1196 - Autorefinedores servicios públicos domiciliarios Res. 547.25/012012 - Agente retribuidor IVA - CA - Autorefinedores rendimientos financieros Res.: 1460.19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.



NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

134166

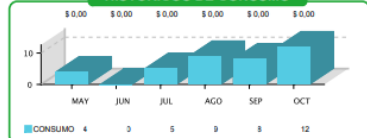
RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num.	56237674
Fecha de emisión:	13/10/2021
Referencia de pago num:	NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega:	15/10/2021
Periodicidad:	Mensual
Saldo Anterior:	\$ 0,00
Pago Oportuno Hasta:	22/10/2021

TOTAL A PAGAR: 34.195,00

Suspensión a Partir de: 27/10/2021
por el no pago oportuno de su factura

HISTÓRICOS DE CONSUMO



Saldos Financiaciones

Servicio	Número de Cuotas	Saldo Pendiente
Pactadas	Pagadas	Pendiente

ÚLTIMO PAGO REALIZADO

Fecha del último pago:	17/09/2021
Valor último pago:	\$ 88.876,00

"La presente factura presta mérito ejecutivo (Art. 130 ley 142/94) y para todos los efectos se asimila a una letra de cambio."

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		
Nombre:	Myriam Chavarro Vaca	C.C. / N.I.T.: 41946137
Dirección de entrega:	Cl 10 A 23 - 81 AP 508	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio:	Cl 10 A 23 - 81 AP 508 GRANADA	Estrato: 4 Medio
Barrio:	Granada	Ciclo: Ciclo 6
Ruta de reparto:	064003425300	Meses de deuda: 1 Saldo a favor: \$ 0,00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO		
Marca:	Kent	Número: 16040546*
Diámetro:		Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior:	343	Lectura actual: 355
Consumo m3:	12	Promedio: 7
Periodo facturado desde:	07/09/21	Hasta: 07/10/21

SERVICIO DE ASEO		
Tipo de productor:	Residencial	Ocupada
Num. de unidades residenciales:	1	Desocupada
Num. de unidades no residenciales:		
Frecuencia Semanal		
Recolección:	3	
Barrido:	2	

Trbl	Trlu	Trna	Trra	Tra	Tafna	Vba

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo		Subsidio / Aporte		Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total	%	Valor	
1. Servicio de ACUEDUCTO						
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 4.595,17	\$ 4.595,00	0,00	\$ 0,00	\$ 4.595,00
Consumo Acueducto	12	\$ 1.496,13	\$ 17.953,00	0,00	\$ 0,00	\$ 17.953,00
Tasa Ambiental Acueducto	12	\$ 10,64	\$ 128,00	0,00	\$ 0,00	\$ 128,00
Aplicación de Saldos a Favor	1					-\$ 10.547,00
Subtotal ACUEDUCTO						\$ 12.129,00
2. Servicio de ALCANTARILLADO						
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.224,14	\$ 2.224,00	0,00	\$ 0,00	\$ 2.224,00
Consumo Alcantarillado	12	\$ 77,46	\$ 930,00	0,00	\$ 0,00	\$ 930,00
Tasa Ambiental Alcantarillado	12	\$ 1.293,30	\$ 15.520,00	0,00	\$ 0,00	\$ 15.520,00
Aplicación de Saldos a Favor	1					-\$ 9.594,00
Subtotal Alcantarillado						\$ 9.079,00
3. Servicio de ASEO						
COSTOS FIJOS	1		\$ 10.893,00	0,00	\$ 0,00	\$ 10.893,00
COSTO VARIABLE NA	0		\$ 1.813,00	0,00	\$ 0,00	\$ 1.813,00
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	1		\$ 281,00	0,00	\$ 0,00	\$ 281,00
Subtotal ASEO						\$ 12.987,00

5. Que, atendiendo al Numeral Dos de la Resolución 3119 del 5 de octubre de 2021 "Ordenar al área de facturación que a la matrícula 134167 se facturen 10M3 adicionales en la última cuenta número 55891532, debido a un error de lectura por encontrarse trocados los medidores, lo que se logró establecer por la visita de verificación." se procedió a cargar 10m3 en la cuanta N° 55891532 del periodo del mes de septiembre de 2021 de la matrícula 134167.

6. Que, respecto al Numeral tres de la Resolución 3119 del 5 de octubre de 2021 “Disponer que el área de facturación corrija la serie y lectura de las matrículas 54768, 110527, 54763, 105714 y 134167 al haberse determinado que los medidores se encuentran trocados en la visita de verificación realizada, en el sentido de indicar que para la matrícula **54768, 110527, 54763, 105714** la serie es 16040546 y su lectura 318 y para la matrícula **134167** apartamento 509su serie es 16040545 y lectura 352.” Revisado el sistema de la Dirección comercial, se realizó el cambio de Serie al medidor quedando **16040546** y se actualizó lectura, así mismo para el último periodo de lectura el **13/01/2022** el predio registro **LECTURA 327**.

Nombre	PUNTO DE ACUEDUCTO PRODUCTO 1341861	Tipo Punto de Medición	-1	Marca del equipo	KENT
Fecha registro punto de medición			-----	Referencia del equipo	C VOLUMETRICO
Fecha Ultimo Cambio		Aforo		Tipo Aforo	
Equipo de medición	16040546	Densidad		¿Equipo Medición?	S

Ver Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo 6
				Código	Descripción								
4780	328	327	1	-1	NORMAL	13/01/2022	8	8	8	12	8	9	5

7. Que, dado lo anterior la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **MONICA SOTO RIVAS** que se dio cumplimiento a los dispuesto en la **Resolución 3119 del 5 de octubre de 2021** aplicado estos cambios desde el pasado 2021-10-07.

8. Que, en virtud a su solicitud, se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo encontrando lo siguiente:

“LECTURA 350, MEDIDOR NO REGISTRA MOVIMIENTO EN LA VISITA, SURTE APARTAMENTO 508 BAJKO LLAVE, INFORMA EL VIGILANTE QUE VIVEN 2 PERSONAS...FIRMA EL VIGILANTE Jorge Aldana Muñoz c.c. 9736428”

9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 54768, 110527, 54763, 105714**, se observa que el siguiente reporte:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4856	349	344	5	-1	NORMAL	13/05/2022
4837	344	337	7	-1	NORMAL	12/04/2022
4818	337	333	4	-1	NORMAL	14/03/2022
4799	333	328	5	-1	NORMAL	10/02/2022
4780	328	327	1	-1	NORMAL	13/01/2022

10. 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 54768, 110527, 54763, 105714**.

11. 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 54768, 110527, 54763, 105714.**
12. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 54768, 110527, 54763, 105714.**
13. 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”.*
14. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las facturas **No.56695171, No.57042266, No.57388187 , No.57742704, No. 58090249** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 54768, 110527, 54763, 105714.**
15. Frente al 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP