

AVISO No 385

02 DE AGOSTO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA DANER RESTREPO TORO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2968 DEL 22 DE AGOSTO DE 2022**

Persona a notificar: **MARIA DANER RESTREPO TORO**
Dirección del predio: **LA ADIELA ET 2 MZ 20 CS 28**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDREA MONTOYA**

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,



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA E.S.P

Armenia, 02 DE AGOSTO 2022

Señor (a):

MARIA DANER RESTREPO TORO

Dirección del predio: **LA ADIELA ET 2 MZ 20 CS 28**

Correo: cibernathis30@gmail.com

Matricula: **24815**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 385 RESOLUCIÓN PQRDS 2968 Del 22 de julio de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 385RESOLUCIÓN PQRDS 2968 De 22 de julio 2022**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 24815”

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,



Paula Andrea Montoya

Abogada Contratista

Dirección Comercial – EPA E.S.P

**RESOLUCION PQRDS 2968
RADICADO 2022PQR134811 DEL 30 DE JUNIO DEL 2022
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 24815**

La Abogada 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 la señora, **MARIA DANER RESTREPO TORO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de acuerdo a lo manifestado en su escrito de petición del predio ubicado en **LA ADIELA ET 2 MZ 20 CS 28**, identificado con **Matrícula 24815**.
2. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado **LA ADIELA ET 2 MZ 20 CS 28, identificado con Matrícula 24815**, a la fecha el inmueble se encuentra a paz y salvo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*
4. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 24815**, se observa el siguiente reporte:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
402	399	3	-1	NORMAL	24/06/2022
399	396	3	-1	NORMAL	24/05/2022
396	383	13	35	ALTO CONSUMO CONFIR POR ...	26/04/2022
383	380	3	-1	NORMAL	25/03/2022
380	377	3	-1	NORMAL	23/02/2022

5. 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 24815**.

- 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 24815**
- Que, en consecuencia, de su solicitud, la entidad procedió a verificar en nuestro sistema donde se observa una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 04 de mayo de 2022 encontrando lo siguiente:

“LEC 398. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. SURTE 1 VIVIENDA. FIRMA USUARIO... NO PROCEDE DESCUENTO CONSUMO COBRADO ACORDE A LECTURAS TOMADAS Y SU CONSUMO SE CONFIRMA CON VISITA DE CRITICA.

no proc critica

		EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP NIT. 890.000.439-9		Documento Controlado Código: DC-R-024 Versión: 04 Fecha de emisión: 17-05-02 Página 1 / 1	
<small>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo para el cual se diligenció este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)</small>					
Información General					
Fecha:	DD	MM	AA	Solicita	PQRDS
	02	05	2022		
			ALU	GCP	Otro
			Orden de Visita No.		826317
			Atendido por:		248 - JOSE FERNY LANDAZURI
			Código		
Descripción: VISITA DE VERIFICACION					
Datos del Predio					
Propietario: RESTREPO TORO MARIA DANER					
Dirección: ET 2 MZ 20 CS 28					
Matrícula: 398		Matrícula: 24815		Ciclo: 14	
Barrio: LA ADIELA		Lectura Actual: 396		Ruta: 141001775850	
Lectura Anterior: 383		Tarifa: 1 - RESIDENCIAL		Consumo: 13	
Estrato: 3					
Datos en Terreno					
Marca: ELSTER		Estado Externo del Medidor: Bueno		Lectura Visita: 398	
Clase: C		Regular		Uso: 398	
Serie: 2014EPA000055410		Malo		Gallina	
Duchas: 1		Lavamanos: 1		Grifos: 1	
Baños: 1		Lavaplatos: 1		Tanque: 1	
				Otros: 1	
Clase de Uso					
Residencial		Comercial		Industrial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad	
Unidades Habitacionales		No. Personas		Actividad	
No. Locales		No. Personas		Provisional	
No. Personas		Oficinas		Número de Personas	
		No. Personas		Otros	
Resultado revisión con Geófono					
Ducha		Flotador		Fuga Imperceptible	
Lavamanos		Tapón		Localización	
Baño		Lavaplatos		Fuga	
Observaciones visita técnica: Medida de consumo 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.					
Concepto Preliminar de Procedencia					
Dauer Restrepo Toro + 34494668 de la Trinidad					
22-5-24					
Firma: [Firma]					
Código: [Código]					

- 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”.

- Que, de la visita realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor **Matrícula 24815**.
- Que revisando en nuestro sistema se observa que la empresa al observar el alto consumo para el periodo de abril de 2022, ordeno la práctica de una visita por área **CRITICA** en la cual se encuentro lo siguiente:

LECTURA 397, SURTE VIVIENDA 1 PERSONA, MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES

EPA EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP		Visita por desviación significativo (Crítica de Terreno)				Documento Controlado	
		Código: DC-R-035				Versión: 02	
		Fecha de Emisión: 18-04-13				Página: 1/1	
<p>Clausula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2017, reglamentada por Decreto 1377 de 2018).</p>							
<p align="center">Datos del Predio</p>							
Matrícula	24815	Ruta	1410017758	Ciclo	14 - CICLO	Estrato	MEDIO
Suscriptor	MARIA DANER RESTREPO TORO			Teléfono		Uso	RESIDENCIAL
Dirección	ET 2 MZ 20 CS 28			Fecha	AA	MM	DD
Barrio	LA ADIELA			2022	04	25	
<p align="center">Información Técnica</p>							
Marca		Elster		Lect. Actual	383	Observaciones:	NORMAL
Clase	C	Diam.		Lect. Anterior	380		
Serie	2014epa0003541		Consumo	3	Lectura Periodo:	398	
<p align="center">Información Terreno</p>							
Marca	OK	Lectura Actual	397	Estado Externo del Medidor	Bueno	Adelante	
Clase	OK				Regular	Atrás	
Serie	OK				Malo	En el medidor	
<p align="center">Clase de Uso</p>							
Residencial		Comercial		Industrial		Oficial	
Inquilinato		No. Locales		Actividad		Actividad	
Unidades Habitacionales	1	Unidades Habitacionales		Número de Personas		Número de Personas	
Número de Locales		Número de Personas		Especial		Provisional	Número de Personas
Número de Personas	1	Oficinas		Número de Personas		Otro	
<p align="center">Tanques</p>							
Elevado	Si	No	Lts	Huellas de Rebosa	Si	Reciente	Escapa Actual
Superficial	Si	No	Lts	No		Antigua	Si
<p align="center">Fugas Perceptibles</p>							
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros			
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos		Ducha	
Ducha		Ducha		Flotador		Flotador	
Cisterna	1	Flotador		Tapón		Cisterna	Tapón
Cocina		Lavadero	1	Otros			
Lavaplatos		Llave	1	Oñales		Tuberías	Llaves
						Antejardín	Patio
<p align="center">Fugas Imperceptibles</p>							
Prueba con Geófono		Localización: <i>surte a vivienda con 1 persona</i>					
Si	No						
Solicitado por crítica:		<i>inst. f. normal, valor suministrado normal</i>					
Observaciones:							
Firma		<i>Maria Restrepo Toro</i>		<i>Jairo Valero</i>			
Nombre				Inspector		Código:	
Suscriptor o Usuario		Fecha Visita	AA	MM	DD	Hora Inicial:	Hora final:
		22	04	26			

- Que 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...”.

12. 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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos 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”.
13. Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 24815.**
14. Que se recomienda, 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 24815.**
15. 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 la peticionaria, señora **MARIA DANER RESTREPO TORO**, en el sentido de reliquidar las cuentas de acueducto objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio **Matrícula 24815.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al peticionario, señor **MARIA DANER RESTREPO TORO**, 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 24815.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **MARIA DANER RESTREPO TORO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUATRO: 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. 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 veintidós (22) días del mes de julio de 2022.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA E.S.P