

**AVISO No 66**

14 de Febrero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **SANDRA LORENA ROJAS DIAZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0241 del 07 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **SANDRA LORENA ROJAS DIAZ**

Dirección de notificación usuario LA CECILIA ET 3 MZ 51 CS 11

Funcionario que expidió el acto: **JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 de Febrero de 2022

Señor (a):

**SANDRA LORENA ROJAS DIAZ**

Dirección: LA CECILIA ET 3 MZ 51 CS 11

Email: infolorenarojas@gmail.com

Cel: N/A

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 66 RES- PQRDS 0241 del 07 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 66 RES- PQRDS 0241 del 7 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 105947”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**OFICIO PQRDS 0241**

Armenia, Quindío. 07 DE FEBRERO DE 2022

Señor (a):

**SANDRA LORENA ROJAS DIAZ**

**LA CECILIA ET 3 MZ 51 CS 11**

**MATRICULA: 105947**

Correo **infolorenarojas@gmail.com**

Armenia Q,



**Asunto: Respuesta petición radicado \*2020PQR735180\* del \*18-01-2022\***

Cordial Saludo;

1. Que, de conformidad con la petición radicado en esta entidad 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) **SANDRA LORENA ROJAS DIAZ**.
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 105947** ubicados en la dirección **LA CECILIA ET 3 MZ 51 CS 11** presenta un saldo en cuenta corriente por valor de **TREITA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS (\$38.956,00)**
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, atendiendo a la petición realizada en las ventanillas de atención al usuario, el día 30-11-2021 y en consecuencia de lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 01 de diciembre de 2021, encontrando lo siguiente:

*"LEC 2111. 6 PERSONAS. SURTE 2 UNIDADES. PISO1 2 PERSONAS Y PISO 2 4 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. FIRMA MARCELA PULIDO... NO PROCEDE DESCUENTO DESACUMULACION EN EL MES DE OCTUBRE..."*

Nota: favor llamar para atender la visita  
 En el mes de octubre de 2021.

		No procede Orden de Visita		Documento Controlado Código: DC-15724 Versión: 04 Fecha de emisión: 17-05-02 Página 1 / 1	
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 / 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 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)					
<b>Información General</b>					<b>Orden de Visita No.</b> 759417
Fecha: DD MM AA 30 11 2021	Solicita	PQRDS X	ALU	GCP	Otro
Descripción: VISITA DE VERIFICACION					Atendido por: 2245 - Lihud Mila Uribe Amortegui Código:
<b>Datos del Predio</b>					
Suscriptor: PATINO ROJAS CRISTIAN FELIPE		Matricula: 105947		Ciclo: 14	
Dirección: ET 3 MZ 51 CS 11		Barrio: LA CECILIA		Ruta: 142008653350	
Medidor: Marca: MEDIDOR EPA		Lectura Actual: 2105		Lectura Anterior: 2081	
Clase: Diámetro 1/2		Consumo:		Tarifa: 1 - RESIDENCIAL	
Serie: 3-0018918		Consumo: 24		Estrato: 1	
<b>Datos en Terreno</b>					
Medidor: Marca: OK		Estado Externo del Medidor: Bueno		Lectura Visita: 2111	
Clase: Diámetro 1/2		Regular		Uso	
Serie: OK		Malo		Cajilla	
Instalaciones hidráulicas: Duchas 2, Baños 2		Lavamanos 2, Lavaplatos 2		Grifos 2, Orinal 1, Tangué 2, Otros	
<b>Clase de Uso</b>					
<b>Residencial</b>		<b>Comercial</b>		<b>Industrial</b>	
Inquilinato		No. Locales		Actividad	
Unidades Habitacionales: 2		Unidades Habitacionales		No. Personas	
No. Locales		No. Personas		Especial	
No. Personas: 6		Oficinas		No. Personas	
				Provisional	
				Numero de Personas	
				Otros	
<b>Resultado revisión con Geófono</b>					
<b>Fuga Perceptible</b>			<b>Fuga Imperceptible</b>		
Ducha: /		Lavamanos: /		Flotador: /	
Baño: /		Lavaplatos: /		Tapón: /	
				Localización Fuga: /	
<b>Observaciones visita técnica</b>					
suerte 2 unidades con 6 personas, 1er piso 2 personas, 2do piso 4 personas, inst funcionando normal, motor funcionando normal					
<b>Concepto Preliminar de Procedencia</b>					
					
Firma: <i>Jaico Valdez</i>					
Firma: <i>Marcela Pulido</i>					
Centro Adm. y Técnico Municipal - PRY. 701795					

5. 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”.

6. Que el consumo facturado en el predio fue bajo la observación de lectura certera y normal como se observa en el siguiente pantallazo y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4788	2139	2122	17	-1	NORMAL	21/01/2022
4769	2122	2105	17	-1	NORMAL	23/12/2021
4750	2105	2081	24	-1	NORMAL	23/11/2021
4731	2081	2006	75	36	ALTO CONSUMO CON RELECT...	22/10/2021
4712	2006	1998	8	-1	NORMAL	22/09/2021

7. Que, para el mes de **OCTUBRE DE 2021** se evidencia un consumo de 75 mt3 con observación de lectura **ALTO CONSUMO CON RELECTURA** Matricula

8. Que como pude evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, no cumplió con 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...”.*

9. 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 periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos 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”.*

10. Que, por lo anterior y dado que no se realizó visita critica para determinar el alto consumo previa a la facturación, aunque se determinara con relectura el alto consumo del predio para el periodo de OCTUBRE DE 2021, es procedente aplicar desviación significativa, reliquidando la cuenta **N°56366183** cobrando 18 mt3 por consumo promedio. **Matricula 105947.**

11. Que, esta desviación significativa solo es procedente para el periodo de facturación comprendido 18/09/21 al 16/10/21 de la facturación del mes de OCTUBRE DE 2021. **Matricula 105947.**

12. Que, se recomienda al usuario, 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

13. Que se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 105947.**

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

15. 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,



**JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**  
Profesional Universitario- Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP