

AVISO No 472

15 DE SEPTIEMBRE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 3777 del 06 de septiembre de 2022.**

Persona a notificar: **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**

Dirección de notificación: **OFICINA CALLE 21 NÚMERO 14-29 SEGUNDO PISO**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**

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,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S

Armenia, 15 DE SEPTIEMBRE 2022



Señor (a):

JOSE EVER RAMIREZ CORREA

Dirección de notificación: **CALLLE 21 NÚMERO 14-29 SEGUNDO PISO**

Correo: ALBERTODROMAYOR555@HOTMAIL.COM

Matrícula No. 34934

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 472- RESOLUCION PQRDS 3777 del 06 de septiembre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 472- RESOLUCION PQRDS 3777 del 06 de septiembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 34934"**

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,

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



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

**RESOLUCION PQRDS 3777
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO N. 2022PQR268130 DEL 2022-08-24
MATRICULA 34934**

La abogada 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 el (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **CR 20 12 38 LA CABANA**, identificado con **Matricula 34934**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **CR 20 12 38 LA CABANA**, identificado con **Matricula 34934**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra en PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, una vez revisado en el sistema de la entidad el registro de mediciones del predio ubicado en el **CR 20 12 38 LA CABANA**, se puede observar lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
371	371	0	-1	NORMAL	16/08/2022
371	336	35	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS I...	14/07/2022
336	320	16	-1	NORMAL	15/06/2022
320	311	9	-1	NORMAL	13/05/2022
311	308	3	-1	NORMAL	12/04/2022

4. 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 (...).
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, para el periodo de facturación correspondiente al mes de julio de 2022, la entidad evidencio un alto consumo, por lo cual ordeno una visita de verificación, realizada el día 13 de julio de 2022; esto con el fin de verificar la lectura, estado del medidor e instalaciones internas, la cual arrojó lo siguiente:

“LECTURA 371 ,2 PERSONAS MEDIDOR REGISTRA NORMAL INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SURTE VIVIENDA, ATENDIO FIRMA NO LEGIBLE”.



 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	

Cláusula 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 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

Datos del Predio									
Matricula	34934	Ruta	0730036473	Ciclo	7 - CICLO 7	Estrato	MEDIO	Visita Número	
Suscriptor	RUBEN DARIO LONDOÑO PEÑA					Teléfono		Uso	RESIDENCIAL
Dirección	CR 20 12 38							Fecha	AA MM DD
Barrio	LA CABANA							2022	08 11

Información Técnica								
Medidor	Marca	Elster		Consumo	Lect. Actual	371	Observaciones:	ALTO CONSUMO CON DA?OS
	Clase	C	Diam.		Lect. Anterior	336		
	Serie	2015epa00007949			Consumo	35	Lectura Periodo:	371

Información Terreno											
Medidor	Marca	ELSTEV	Lectura Actual	371	Estado Externo del Medidor	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Escape	Adelante		
	Clase	C				Diam.	1/2"		Regular	<input type="checkbox"/>	Atrás
	Serie	15-007949A				Malo	<input type="checkbox"/>		En el medidor		
Precinto Adelante			Precinto Atrás								

Clase de Uso					
Residencial	Comercial	Industrial	Oficial		
Inquilinato	No. Locales	Actividad	Actividad		
Unidades Habitacionales	Unidades Habitacionales	Número Personas	Número de Personas		
Número de Locales	Número de Personas	Especial	Provisional	Número de Personas	
Número de Personas	2	Oficinas	Número de Personas	Otro	

Tanques							
Elevado	SI	No	L/ts	Huellas de Rebose	SI	Reciente	Escape Actual
Superficial	SI	No	L/ts		No	Antigua	

Fugas Perceptibles						
Baño Principal		Baño auxiliar		Otros		
Lavamanos		Lavamanos		Lavamanos		
Ducha		Ducha		Ducha		
Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	Cisterna	Flotador	
	Tapón		Tapón		Tapón	
Cocina	Lavadero	Otros				
Lavaplatos	Llave	Orinales	Tuberías	Llaves	Antejardín	Patio

Fugas Imperceptibles		
Prueba con Geófono	SI	No
Localización:		
Solicitado por crítica:	Nota: medidor registra normal, surge segundo piso, instalaciones nuevas en buen estado	
Observaciones:		

Firma	XEVQRAM	Sorge E. Gaurie A
Número	2022	Inspector 08 12
Fecha Visita	AA	MM DD
		Código: Hora inicial:



7. Que, como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, 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...**”.*

8. Que, de la visita realizada al predio previa a la emisión de la factura, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, instalaciones internas normales. por lo cual no procede aplicar desviación significativa, teniendo en cuenta que se facturó acorde a lo registrado por el medidor y se hizo revisión previa a la facturación. **Matricula 34934.**

9. Que, en consecuencia de lo solicitado mediante escrito de petición, se ordenó la práctica de una GEOFONIA, la cual se llevó a cabo el día 29 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 371. SEGUN VECINO PREDIO AMOBLADO MAS NO HABITADO USUARIO INFORMA QUE ESTA EN BOGOTA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS”

10. Que, la GEOFONIA consiste en *“Visita especializada a donde se verifican los daños internos en la red de acueducto de la vivienda, esta se realiza a través de un Geófono, el cual es un equipo especial que funciona a través de sensores de sonido que transportan las ondas electromagnéticas al operario que realiza esta actividad a fin de que puedan detectar las fugas no perceptibles con facilidad”.*
11. Que de conformidad con las diferentes visitas de verificación al predio ubicado en la **CR 20 12 38 LA CABANA**, se puede evidenciar que la lectura es consecuente y ascendente; 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. **Matricula 34934.**
12. 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. **Matricula 34934.**
13. Que dado lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matricula 34934.**
14. Que, respecto del periodo de facturación del mes de agosto de 2022, se puede evidenciar en el registro de mediciones (considerando N. 3), que la entidad al no evidenciar consumos en el predio, procedió a facturar 0m3, es decir, que no se cobraron consumos en el predio. **Matricula 34934.**
15. Que teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento y el estado de desocupado del predio, verificado mediante visita de verificación realizada el día 29 de agosto de 2022, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de Aseo **N. 59716126** toda vez que se cobró tarifa completa por concepto de producción en un predio que se encuentra desocupado. **Matricula 34934.**
16. Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 que dispone: *“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”.

17. Que de conformidad con lo evidenciado en visita de verificación realizada al predio ubicado en **CR 20 12 38 LA CABANA**, se dispondrá establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matricula 34934.**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

18. Que se informa al usuario que debe informar a la entidad en un término de tres (3) meses, si continua en estado de DESOCUPADO, el predio identificado con **Matricula 34934.**

19. Que, se evidencia en el escrito de petición que el usuario anexa copia de facturas de dos predios totalmente diferentes, razón por la cual se procede a informar respecto del predio ubicado en **MZ C CS 11 BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ**, identificado en Empresas Publicas de Armenia con **Matricula 15263:**

20. Que, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó acabo el día 30 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente:

“**LECTURA 830. 2 PERSONAS. MEDIDOR DENTRO DE LA REJA E INSTALACIONES NORMALES SURTE 1 VIVIENDA. FIRMA ANA JUDITH QUIMBAYAS.**”

21. Que, una vez revisado en el registro de mediciones del predio con **Matricula 15263**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
820	818	2	42	BAJO LLAVE	30/08/2022
818	804	14	-1	NORMAL	28/07/2022
804	788	16	-1	NORMAL	29/06/2022
788	785	3	-1	NORMAL	27/05/2022
785	776	9	-1	NORMAL	29/04/2022

22. Que de conformidad con el registro de mediciones y visita de verificación al predio ubicado en la **MZ C CS 11 BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ**, se puede evidenciar que la lectura es consecuente y ascendente; 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. **Matricula 15263.**

23. 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. **Matricula 15263.**

24. 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: Negar a la pretensión del peticionario, señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, en el sentido de reliquidar o ajustar la cuenta del mes de julio de 2022, toda vez que una vez se realizó visita técnica de verificación se evidenció que la lectura fue tomada correctamente y que las instalaciones internas se encuentra trabajando de manera correcta. **Matricula 34934.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, en el sentido de realizar visita técnica de verificación GEOFONIA, la cual fue realizada el día 29 de agosto de 2022, encontrando lo siguiente: **“LECTURA 371. SEGUN VECINO PREDIO AMOBLADO MAS NO HABITADO USUARIO INFORMA QUE ESTA EN BOGOTA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS”**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de facturación reliquidar la cuenta de Aseo **N. 59716126**, teniendo en cuenta que el medidor no registró movimiento y el estado de desocupado del predio, verificado mediante visita de verificación realizada el día 29 de agosto de 2022 **Matricula 34934.**

ARTÍCULO CUARTO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matricula 34934**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumo y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTICULO QUINTO: Informar al (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, que debe informar a la entidad en un término de tres (3) meses, si continua en estado de DESOCUPADO, el predio identificado con **Matricula 34934**

ARTICULO SEXTO: Informar al (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, que como pude evidenciarse en visita critica realizada el día 13 de julio de 2022, Empresas Públicas de Armenia E.S.P, 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...”.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Recomendar al peticionario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matricula 34934.**



ARTICULO OCTAVO: Informar al (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, que se evidencia en el escrito de petición que el usuario anexa copia de facturas de dos predios totalmente diferentes, razón por la cual se procede a informar respecto del predio ubicado en **MZ C CS 11 BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ**, identificado en Empresas Publicas de Armenia con **Matricula 15263**:

ARTICULO NOVENO: Informar al (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, que de conformidad con el registro de mediciones y visita de verificación al predio ubicado en la **MZ C CS 11 BARRIO MARCO FIDEL SUAREZ**, se puede evidenciar que la lectura es consecuente y ascendente; 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. **Matricula 15263**.

ARTICULO DECIMO: Informar al (la) señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA**, 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. **Matricula 15263**.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **JOSE EVER RAMIREZ CORREA** de la presente Resolución.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: 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 o por el 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.

Dado en Armenia, Q., a los seis (06) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP