



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.
NIT. 800.245.344-2

223A.C-10-29-0487-2022
Ocaña, 31 de marzo de 2022

Señor(a):
SAIN MEJIA ROJAS
Dirección: Cañaveral K 283-360 (tomada de la factura)
Teléfono: No reporta
Correo: No reporta
Ciudad.

ASUNTO: Respuesta a petición de radicado No. 000930 de fecha 23/03/2022.

Respetado(a) señor(a).

En mi condición de Jefe del Área Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña ESPO S.A "E.S.P", muy comedidamente me permito brindar respuesta a petición de radicado No. 000930 de fecha 23/03/2022, la cual resuelvo en los siguientes términos:

En atención a lo expuesto por parte del peticionario donde manifiesta un cobro excesivo de una llave de paso, aunado a ello aduce incremento en la factura y su interés de dirigirse a la gerencia.

Por tales motivos esta dirección procedió a investigar el caso en concreto de tal manera que se abordan cada una de las solicitudes plasmadas por el requirente, respecto a la llave de paso instalada, esta se da en razón a que el usuario realizo en su momento el reporte del daño de su antigua llave, ante lo cual esta empresa atendiendo el llamado llevo a cabo el cambio mediante orden No. 17404, la cual se realizo para el mes de octubre de 2021. El cobro de esta llave corresponde no solo al material, también la mano de obra necesaria para su cambio y fue financiada a cuotas en la respectiva factura.

El peticionario manifiesta incremento el su consumo del inmueble, para lo cual esta dirección procedió a investigar el histórico de consumo del inmueble con código No. 20964, encontrando lo siguiente:



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE OCAÑA S.A.
"E.S.P"
NIT: 800.245.344-2

Informe de Lecturas

Código de Usuario 20964
Dirección: CAÑAVERAL K 283-360
Nombre ORLANDO BOHORQUEZ
Ubicación en la RUTA: 01-25-3600-0000-2

Periodo	Lectura	Lectura Anterior	Consumo	Promedio	Anomalia
202203	1412	1404	8	9	
202202	1404	1396	8	9	
202201	1396	1383	13	7	
202112	1383	1374	9	7	
202111	1374	1363	11	6	
202110	1363	1356	7	5	



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P. - ESPO S.A.
NIT. 800.245.344-2

Analizando el histórico de consumo y como se puede evidenciar, en los últimos 5 periodos anterior al ultimo facturado, el inmueble no ha presentado, desviaciones, fugas, o consumo que salgan del rango establecido por la normatividad que rige la materia (CRA 151 DE 2001), por ese motivo no considera esta empresa que exista el incremento que expresa el peticionario, existe unas variaciones normales de consumo.

En cuanto a la cita que solicita el interesado, para hablar directamente con gerencia, es necesario que allegue su número telefónico personal para poder conciliar la misma por ese medio, pues debido al cumulo de compromisos y demás asuntos propios del cargo, la disponibilidad de gerencia es reducida y debe ser programada con anticipación.

Finalmente, y como quiera que se abordo cada una de las solicitudes del peticionario, considera esta dirección que no existen anomalía en el presente caso, pero con el fin de atender inquietudes, se expide PQR No. 2058 el cual tiene como fin verificar el estado de la prestación del servicio en el inmueble, cabe resaltar, que hasta el momento NO presenta anomalías.

Atentamente,

SHAZKIA PAOLA YARURO S.
SHAZKIA PAOLA YARURO
JEFE ÁREA COMERCIAL
ESPO S.A

NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	FIRMA
Revisó	FREDDY CASTELLANOS	D. CONTROL INTERNO	
Elaboró	HUGO E. PEÑA PÉREZ	A. ÁREA COMERCIAL	
Revisó	JESÚS ALFREDO CONTRERAS MEJIA	GERENTE	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.

c.c. Personería Municipal.

ANEXO: (1) PQR No. 2058



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE OCAÑA S.A.
E.S.P
NIT: 800.245.344-2

PQR

INFORMACIÓN DE LA MATRICULA

Suscriptor:	ORLANDO BOHORQUEZ	Factura:	Uso:	Residencial
Código:	20964 / 01-25-3600-0000-2		Periodo:	202203
Telefono:		Dirección:	CAÑAVERAL K 283-360	

INFORMACIÓN DE LA PQR

PQR No.	2058	Tramite:	RECLAMACIÓN	Presentación:	VERBAL
Fecha Radicación:	2022-03-29 09:09:32	Causal:	FACTURACIÓN	Número Medidor:	7427
Lectura Anterior:	1404	Lectura Actual:	1412	Consumo:	8
Promedio:	9				
Detalle Causal:	Cobro de cargos relacionados con el servicio público				
Pretensiones:	FAVOR REVISAR ESTADOD E MEDIDOR, Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL INMUEBLE.				

DATOS SOLICITANTE

Nombre:	SAIN MEJIA	No. ID:	5	Teléfono Fijo:	
Dirección:	Cañaveral K 283-360			Teléfono Movil:	0
Email:					
Servicios Afectados:	Acueducto : S	Alcantarillado : 0	Aseo : 0		

5