

AVISO No. 577

25 DE JULIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 9025 DEL 17 DE JULIO DE 2024**

Persona a notificar: **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 3 N # 18 – 49 BLOQUE 13 APTO 101**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 25 de Julio de 2024

Señor:

MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR

Dirección: **CALLE 3N # 18 – 49 BLOQUE 13 APTO 101 EDIFICIO LA SIERRA**

Matricula No 51355

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 575 RESOLUCION PQRDS 9025 DEL 17 DE JULIO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 575 RESOLUCIÓN PQRDS 9025 DEL 17 DE JULIO DE 2024 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**

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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9025
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR826244
MATRICULA 51355**

El abogado 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 **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR**, 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 de petición con radicado **No. 2024PQR826244** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **CALLE 10N # 18 – 61 APTO 101 EDIFICIO LA SIERRA**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 10N # 18 – 61 APTO 101 EDIFICIO LA SIERRA** identificado con **MATRICULA 51355**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.

| | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Contrato 51355 - OSCAR BEDOYA JIMENEZ | | | | | | | |
| Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 1 | | | | | | | |
| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo | Valor Último Pago | Fecha último pago |
| \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 0 | \$ 472.980,00 | 11/07/2024 |

3. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita con el fin de verificar el estado del Medidor como de las instalaciones internas **MATRICULA 51355**, y tuvo el siguiente resultado:

Observación

MEDIDRO ELSTER, SERIE , 235 LECTURA 1493 , 1 PERSONA MEDIDOR FRENADO PARA CAMBIO , REVISO GILDARDO JIMENEZ REPORTO NICOLAS ANDRES GIRALDO

4. Que, como se evidencia en la visita de verificación en el predio identificado con **MATRICULA 51355**, las instalaciones internas funcionando en debida forma y se confirma la lectura del medidor de **1493M3** con observación de **MEDIDOR FRENADO**.



- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula N° **51355**, se observa que desde el mes de Abril se está cobrando por promedio, toda vez que el medidor no registra movimientos, a su vez se informa que la causa para facturar 20m³ en los últimos dos periodos obedece a una alarma al usuario para que se pueda arreglar el daño que presenta el aparato de medición.

Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio | Cuenta de... | Uso | Estrato | Cobro |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|------------------|--------------|-------------|---------|---------------|
| 2024 | 7 | 5345 | 1493 | 1493 | 25 | LECTURA | FRENADO | 05/07/2024 | 8 | 67931609 | RESIDENCIAL | 6 | COBRO... |
| 2024 | 6 | 5326 | 1493 | 1493 | 20 | LECTURA | FRENADO | 06/06/2024 | 7 | 67556426 | RESIDENCIAL | 6 | COBRO... |
| 2024 | 5 | 5307 | 1493 | 1493 | 20 | LECTURA | FRENADO | 07/05/2024 | 5 | 67183884 | RESIDENCIAL | 6 | COBRO... |
| 2024 | 4 | 5288 | 1493 | 1493 | 5 | LECTURA | BAJO LLAVE | 04/04/2024 | 5 | 66812153 | RESIDENCIAL | 6 | PROMEDIO... |
| 2024 | 3 | 5269 | 1493 | 1493 | 0 | LECTURA | NORMAL | 05/03/2024 | 5 | 66446470 | RESIDENCIAL | 6 | DIFERENCIA... |

- 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, se informa a la peticionaria que por encontrarse el medidor en observación frenado, es imposible registrar sus consumos reales, por ende, la dirección comercial de la entidad procedió a facturar 20m³ como un consumo acumulado de los meses que fueron dejados de cobrar, también con el objetivo de generar el cambio de instrumento de medida que le permita a la entidad facturar los consumos reales dando cumplimiento a la norma anteriormente citada. **Matrícula 51355**.
- Que, se informa a la peticionaria **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** que deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 51355**.
- Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 51355**.
- Que, el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o

superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula 51355.**

11. Que, expuesto lo anterior se informa a la peticionaria **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** que se cuentan con diversos medios para la adquisición de los medidores y el cambio de los mismos, información que es suministrada en nuestras ventanillas de atención al Usuario, de la entidad.
12. Que, una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado y la viabilidad de re liquidar las cuenta de acueducto objeto de reclamación debido a que el predio no contaba con un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales. **Matrícula 51355.**
13. Que, se informa que una vez instalado el **NUEVO MEDIDOR**, se empezara a facturar por diferencia de lectura en el consumo registrado para el predio ubicado en la Dirección **CALLE 10N # 18 – 61 APTO 101 EDIFICIO LA SIERRA identificado con MATRICULA 51355.**
14. 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.
15. Que, por lo anteriormente dicho no es procedente generar descuentos o re liquidar la cuentas objeto de reclamación, toda vez que desde Marzo no se factura el consumo real del inmueble por no tener movimientos el aparato de medición en sus lecturas, por ende no se tiene el registro de consumo real del predio identificado **MATRICULA 51355.**
16. 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: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** en generar descuentos o ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que desde Marzo no se factura el consumo real del inmueble por no tener movimientos el aparato de medición en sus lecturas, por ende no se tiene el registro de consumo real del predio identificado **MATRICULA 51355.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** que debe generar el cambio del aparato de medición ubicado en la dirección **CALLE 3N # 18 – 49 BL 13 APTO 101** identificado con **MATRICULA 51355**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la usuaria que hasta que no se genere el cambio del medidor no se puede estudiar la viabilidad de re liquidar alguna cuenta, ya que como empresa necesitamos conocer el registro real del inmueble por concepto de consumo.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la usuaria **MAIRA ALEJANDRA ESCOBAR** la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 . 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 Diecisiete (17) días del mes de Julio de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO
Abogado Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P