

**AVISO No. 1000**

22 DE NOVIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **DORIS JUTINICO VEGA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 14302 del 14 de Noviembre de 2023**

Persona a notificar: **DORIS JUTINICO VEGA**

Dirección de notificación: **CRA 19 # 30 N – 64 CS 34 C.R BOSQUES DE SAN MARTIN**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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. 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 22 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**DORIS JUTINICO VEGA**

Dirección de notificación: **CRA 19 # 30 N – 64 CS 34 C.R BOSQUES DE SAN MARTIN**

**Matricula 98472**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 1000 – **OFICIO PQRDS 14302 del 14 de Noviembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 1000 – OFICIO PQRDS 14303 del 14 de Noviembre de 2023 “POR MEDIO DEL 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**OFICIO PQRDS 14302**

Armenia, Quindío. 14 de Noviembre de 2023

Señor (a):

**DORIS JUTINICO VEGA**

**DIRECCION: CRA 19 # 30 N – 64 CS 34 C.R BOSQUES DE SAN MARTIN**

**MATRICULA: 98472**

Armenia Q,

**Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR147736**

Cordial Saludo;

Con respecto a la petición radicada 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) **DORIS JUTINICO VEGA**.

1. 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 (...)*.
2. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matricula 98472**, se evidencia que el predio en los últimos periodos ha registrado la misma lectura, confirmando que el medidor se encuentra **FRENADO**, situación que impide que se facture acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5196	1984	1984	20	11	FRENADO	13/11/2023
5177	1984	1984	20	11	FRENADO	13/10/2023
5158	1984	1984	9	11	FRENADO	12/09/2023
5139	1984	1984	8	11	FRENADO	14/08/2023
5120	1984	1984	0	-1	NORMAL	13/07/2023

3. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **DORIS JUTINICO VEGA**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO USUARIO FRENADO, toda vez que el medidor se encuentra FRENADO. **Matricula 98472**.
4. 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”.*



5. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar la cuenta por la cual usted reclama correspondiente al predio identificado con **Matrícula 98472**, pues el consumo facturado fue el promedio que establece la entidad, ya que el medidor se encuentra FRENADO.
6. Que, para que la empresa pueda facturar los consumos reales del predio, el usuario debe realizar el cambio del aparato de medición por uno nuevo, que podrá adquirirse con la empresa o en el comercio.
7. Lo anterior, debido a la existencia de instrumentos de medida más precisos, cuyo tratamiento no dista de aquél referido al mal funcionamiento; es importante precisar que de acuerdo con el artículo 2.3.1.3.2.3.12 Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los usuarios de manera voluntaria podrán adquirir los medidores directamente con el prestador del servicio, el cual deberá ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, instalación, obra civil o reemplazo, así como también brindar garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por el prestador.
8. 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 7:30 a.m. a 4:30 p.m., para que adelante el trámite correspondiente, o este trámite podrá realizarlo un tercero.
9. Que, el costo del medidor, instalación y válvula antifraude con la empresa es:
  - **MEDIDOR:** DOSCIENTOS SETENTA Y TRES MIL SETECIENTOS PESOS MCTE **(\$273.700)**
  - **INSTALACION:** TREINTA MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS MCTE **(\$30.493)**
  - **VALVULA ANTIFRAUDE:** VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE **(\$29.750)**

Valores que podrían ser financiados hasta en doce (12) meses o ser cancelados de contado.

10. Que de adquirirlo en el comercio deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor Volumétrico ½" 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.
11. Que, en **Oficio PQRDS 12738** por un error de digitalización, se le informó a la usuaria **DORIS JUTINICO VEGA** sobre la tarifa comercial en el servicio de Aseo, dicho error ya fue subsanado y se le ofrecen excusas a la peticionaria por los inconvenientes que se pudieron causar. **Matricula 98472.**
12. Frente al presente oficio, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.
13. 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".
14. 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

