

**AVISO No. 178**

17 DE ABRIL DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ANGELA MARIA CARVAJAL HERMOSA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 1507 del 10 de abril de 2023**

Persona a notificar: **ANGELA MARIA CARVAJAL HEMROSA**

Dirección de notificación: **CRA 22 # 9 NORTE 18 BLOQ 3 APTO 401**

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, 18 DE ABRIL DE 2023

Señor (a):

**ANGELA MARIA CARVAJAL HERMOSA**

Dirección de notificación: **CRA 22 # 9 NORTE 18 BLOQ 3 APTO 401**

Matricula No. **61348**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 178- OFICIO PQRDS 1507 del 10 de abril de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 178** –OFICIO PQRDS 1507 del 10 de abril 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 1507

Armenia, Quindío. 10 de abril de 2023

Señor (a):

**ANGELA MARIA CARVAJAL HERMOSA**

**MATRICULA: 61348**

Correo: angelamariacarvajal@hotmail.com

Armenia Q,

**Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR437749**

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) **ANGELA MARIA CARVAJAL HERMOSA**

1. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 22 # 9 NORTE 18 BLOQ 3 APTO 401** identificado con **Matricula 61348**, se observa que a la fecha presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTICUATRO PESOS MCTE (\$45.224)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
2. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio identificado con **Matricula 61348**, que se llevó a cabo el día 29 de marzo de 2023, encontrando lo siguiente:  
  
“LEC 1306. 2 PERSONAS. MEDIDOR FRENADO SURTE APTO INSTALACIONES NORMALES. FIRMA JUAN MANUEL ARBOLEDA”
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, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matricula 61348**, se evidencia que el predio en los últimos periodos ha registrado la misma lectura (**1306**), confirmando por medio de la visita 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.
5. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **ANGELA MARIA CARVAJAL HERMOSA**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO USUARIO FRENADO, toda vez que el medidor se encuentra FRENADO, facturando 20 mt<sup>3</sup>. **Matricula 57551**.
6. 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”.*

7. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **Matrícula 61348**, pues el consumo facturado fue el promedio de 20M3 que establece la entidad, ya que el medidor se encuentra FRENADO.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

12. 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.
13. 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. 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.
14. Que la **Ley 142 de 1994**, 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. 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

