

AVISO No. 242

05 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 2013 del 26 de abril de 2023**

Persona a notificar: **MARTHA LILIANA GALVIS**

Dirección de notificación: **GUADUALES DE LA VILLA SECTOR 2 MZ 9 CS 30**

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, 05 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

MARTHA LILIANA GALVIS

Dirección de notificación: **GUADUALES DE LA VILLA SECTOR 2 MZ 9 CS 30**

Matricula No. **91823**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 242 –OFICIO PQRDS 2013 del 26 de abril de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 242** – OFICIO PQRDS 2013 del 26 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 2013

Armenia, Quindío. 26 de abril de 2023

Señor (a):
MARTHA LILIANA GALVIS OSPINA
MATRICULA: 93397
Correo: marthal019@hotmail.com
Armenia Q,

Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR351311

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) **MARTHA LILIANA GALVIS OSPINA**

1. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **GUADUALES DE LA VILLA 2 MZ 6 CS 16**, identificado con **Matricula 93397**, se observa que a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO 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 16684**, que se llevó a cabo el día 13 de abril de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 1288. 7 PERSONAS. SURTE 2 UNIDADES RESIDENCIALES. MEDIDOR NO REGISTRA. FIRMA FRANCY ANDREA SANCHEZ”
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 93397**, se evidencia que el predio en los últimos 2 periodos ha registrado la misma lectura (**1288**), 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.
5. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **MARTHA LILIANA GALVIS OSPINA**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO USUARIO FRENADO, toda vez que el medidor se encuentra FRENADO, facturando 20 mt³. **Matricula 93397**.
6. Que, anterior a estos dos últimos periodos no se le venía facturando ningún valor por concepto de consumos.
7. Que, según lo registrado en la visita de verificación en el predio permanecen 7 personas, para un promedio mensual de consumo de 35m³ y la entidad le viene cobrando 20m³ de promedio por medidor frenado.
8. 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”.

9. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o re liquidar la cuenta por la cual usted reclama correspondiente al predio identificado con **Matrícula 16684**, pues el consumo facturado fue el promedio de 20M3 que establece la entidad, ya que el medidor se encuentra FRENADO.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.

14. 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.
15. Que, en relación al cambio de suscriptor, para hacer este efectivo se debe anexar el certificado de tradición del predio, para verificar el propietario del inmueble.
16. 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.
17. 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”.

18. 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

