

AVISO No. 309

25 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 2390 del 16 de Mayo de 2023**

Persona a notificar: **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**

Dirección de notificación: **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13**

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, 25 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

JOSE DANIEL CORTES OCAMPO

Dirección de notificación: **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13**

Matricula No. **73282**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 309 – RESOLUCION PQRDS 2390 del 16 de Mayo de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 309** – RESOLUCION PQRDS 2390 del 16 de Mayo de 2023 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION”**

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



**CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE
APELACIÓN**

**RADICADO 2023PQR213050 DEL 2023-04-26
MATRICULA 73282**

La 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, el señor **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, 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 2023PQR213050 DEL 2023-04-26**, la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13** identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 73282**.
2. Que, mediante **Oficio PQRDS 1899 del 19 de Abril de 2023** se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO 2023PQR38150 DEL 2023-03-29** presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

“OFICIO PQRDS 1899

Armenia, Quindío. 19 de abril de 2023

Señor (a):
JOSE DANIEL CORTES OCAMPO
MATRICULA: 73282
Armenia Q,

Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR38150 del 29/03/2023

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) **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13** identificado con **Matricula 73282**, se observa que a la fecha se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

1. Que, en virtud a su solicitud se procedió a oficiar a través del **Oficio PQRDS 1901** del 20 de abril de 2023 al área encargada la cancelación de la orden de instalación del medidor No. 967031 del predio identificado con **Matricula 73282**, ubicado en **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13**.
2. 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 (...).

3. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 73282**, se evidencia que el predio en los últimos periodos ha registrado la misma lectura (**682**), 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.
4. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO USUARIO FRENADO, toda vez que el medidor se encuentra FRENADO, facturando 20 mt3. **Matrícula 73282**.
5. 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”.

6. 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 73282**, pues el consumo facturado fue el promedio de 20M3 que establece la entidad, ya que el medidor se encuentra FRENADO.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. se informa al peticionario que después de la instalación del medidor las siguientes facturas se expedirán acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, por lo cual se recomienda realizar un uso adecuado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado por el aparato de medición. **Matrícula 73282**.
11. Que, una vez sea instalado el nuevo medidor debemos esperar aproximadamente 2 periodos de facturación para verificar el consumo real del predio y si es pertinente, proceder a reliquidar las cuentas por las que usted reclama. **Matrícula 73282**
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 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”.

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

3. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 19 de Abril del año 2023 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 1900.
4. Que, el día 26 de Abril de 2023, siendo las 8:24 hrs, el usuario se notificó personalmente en las instalaciones de la Dirección Comercial de Empresas Publicas de Armenia ESP.
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, Interpuso **Recurso de Reposición y en subsidio de apelación** en contra del **Oficio PQRDS 1899 del 19 de Abril de 2023**.
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 73282**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **FRENADO**.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5070	682	682	11	11	FRENADO	22/04/2023
5051	682	682	20	11	FRENADO	24/03/2023
5032	682	682	7	11	FRENADO	20/02/2023
5013	682	682	7	-1	NORMAL	23/01/2023
4994	682	682	0	-1	NORMAL	20/12/2022

7. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de **PROMEDIO USUARIO FRENADO**, toda vez que el medidor se encuentra **FRENADO**, facturando 20 mt3. **Matrícula 73282**
8. Que, en virtud a su solicitud se procedió a oficiar a través del **Oficio PQRDS 1901 del 20 de abril de 2023** al área encargada la cancelación de la orden de instalación del medidor No. 967031 del predio identificado con **Matrícula 73282**,



ubicado en **BARRIO LA PATRIA MZ 22 CS 13.**

9. 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”.
10. Que, se informa al peticionario que actualmente no se encuentra ninguna financiación debido a que no se ha instalado el medidor, ya que esta orden se encuentra CANCELADA por petición del usuario. **Matrícula 73282**
11. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **Oficio PQRDS 1899 del 19 de Abril de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 73282.**
12. 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.
13. Que, una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 73282.**

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en su totalidad el contenido del **Oficio PQRDS 1899 del 19 de Abril de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 73282.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario que actualmente no se encuentra vigente ninguna financiación, debido a que no se ha instalado el medidor, ya que esta orden fue cancelada a petición del usuario. **Matrícula 73282**

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario señor **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO** que, una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 73282.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **JOSE DANIEL CORTES OCAMPO**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de Mayo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

