# AVISO No. 388

23 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 3147 del 14 de junio de 2023**

Persona a notificar:  **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO**

Dirección de notificación:  **CALLE 14 # 14 – 20 APTO 2**

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, 23 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):

**BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO**

Dirección de notificación: **NISA BULEVAR BLOQ 4 APTO 202**

Matricula No. **83605**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 388 – RESOLUCION PQRDS 3147 del 14 de Junio de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 388** – RESOLUCION PQRDS 3147 del 14 de Junio 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

# RESOLUCION PQRDS 3147

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

**RADICADO 2023PQR146612 DEL 2023-05-24**

# MATRICULA 83605

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, la señora **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO,** 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 2023PQR146612 DEL 2023-05-24,** la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 19 # 1N - 02 LC 8,** identificado en Empresas Públicas De Armenia E.S.P. con **Matrícula No. 83605.**
2. Que, mediante **Oficio PQRDS 2349 del 15 de Mayo de 2023** se dio respuesta a el Derecho de Petición con **RADICADO 2023PQR410232** presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

“**OFICIO PQRDS 2349**

Armenia, Quindío. 15 de Mayo de 2023

Señor (a):

**BRENDA FLOREZ VALLEJO**

**MATRICULA: 83605**

Armenia Q,

**Asunto: Respuesta petición radicado 2023PQR410232**

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) **BRENDA FLOREZ VALLEJO.**

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, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 83605,** que se llevó a cabo el día 12 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 262.  1 PERSONA. MED FRENADO USUARIA AUTORIZA INSTALACION DE MEDIDOR. SURTE LOCAL. MEDIDA DEL LOCAL 2X7 M2 APROX. FIRMA BRENDA FLOREZ.”

1. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matrícula 83605,** se evidencia que el predio en los últimos periodos ha registrado la misma lectura (**262**), 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.

**

1. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **BRENDA FLOREZ VALLEJO**,que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO USUARIO FRENADO, toda vez que el medidor se encuentra FRENADO. **Matricula 83605.**
2. 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”.*

1. 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 83605,** púes el consumo facturado fue el promedio que establece la entidad, ya que el medidor se encuentra FRENADO.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

1. 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.
2. Que, en relación al servicio de aseo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció al respecto:

*"(.) 40. Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.* ***(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1)***

*De otro lado y para efectos de la facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas, el artículo 2.4.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, señala lo siguiente: "se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales*

*Conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada*

*(1/2")".*

*“Así mismo, el* ***artículo 2.3.2.1.1 ibídem****, define a los usuarios residenciales como aquellas personas que producen residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se benefician con la prestación del servicio público de aseo; sin embargo, la definición reglamentaria también incluye dentro de esta clasificación a los* **pequeños locales comerciales independientes o conexos a una unidad habitacional***, que cumplan con las características de ocupar un área inferior a veinte (20) metros cuadrados y de producir hasta un (1) metro cúbico mensual de residuos.*

*En este sentido, aquellos locales comerciales que cumplan con las características enunciadas anteriormente, deberán ser tratados como usuarios residenciales y realizar la facturación del servicio bajo dicha clasificación; no obstante, es importante señalar que el prestador del servicio público de aseo deberá realizar las visitas correspondientes a fin de determinar dicha categorización.”*

Por lo anteriormente expuesto, aunque la usuaria manifiesta que el local comercial mide 17m2 la entidad NO encuentra procedente realizar el cambio de tarifa, puesto que se trata de un Local comercial que no se encuentra conexo a una unidad habitacional, ubicado en un mall con destinación comercial.**Matrícula 83605**

1. 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.
2. 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”.*
3. 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

1. Que, en virtud de lo anterior, la entidad procedió a enviar el día 15 de Mayo del año 2023 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 2350.
2. Que, el día 10 de Mayo de 2023, siendo las 9:05 hrs, la usuaria se notificó personalmente en las instalaciones de la Dirección Comercial de Empresas Publicas de Armenia ESP.
3. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO,** Interpuso **Recurso de Reposición y en subsidio de apelación** en contra del **Oficio** **PQRDS 2349 del 15 de Mayo de 2023.**
4. Que, en relación al servicio de aseo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció al respecto:

*"(.) 40. Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1)*

1. De otro lado y para efectos de la facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas, el artículo 2.4.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, señala lo siguiente: "se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales Conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media pulgada (1/2")".

*“Así mismo, el artículo 2.3.2.1.1 ibídem, define a los usuarios residenciales como aquellas personas que producen residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se benefician con la prestación del servicio público de aseo; sin embargo, la definición reglamentaria también incluye dentro de esta clasificación a los pequeños locales comerciales independientes o conexos a una unidad habitacional, que cumplan con las características de ocupar un área inferior a veinte (20) metros cuadrados y de producir hasta un (1) metro cúbico mensual de residuos.*

1. En este sentido, aquellos locales comerciales que cumplan con las características enunciadas anteriormente, deberán ser tratados como usuarios residenciales y realizar la facturación del servicio bajo dicha clasificación; no obstante, es importante señalar que el prestador del servicio público de aseo deberá realizar las visitas correspondientes a fin de determinar dicha categorización.”
2. Por lo anteriormente expuesto, aunque la usuaria manifiesta que el local comercial mide 14m2 la entidad NO encuentra procedente realizar el cambio de tarifa, puesto que se trata de un Local comercial que no se encuentra conexo a una unidad habitacional, ubicado en un mall con destinación comercial. **Matrícula 83605**
3. Que, en razón de la inconformidad del peticionario, se procedió a ordenar la visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 12 de Mayo de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 262.  1 PERSONA. MED FRENADO USUARIA AUTORIZA INSTALACION DE MEDIDOR. SURTE LOCAL. MEDIDA DEL LOCAL 2X7 M2 APROX. FIRMA BRENDA FLOREZ”

1. 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”.*
2. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **Oficio PQRDS 2349 del 15 de Mayo de 2023,** además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 83605.**
3. 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.
4. 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 83605.**

Por lo anteriormente dicho,

# RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR** en su totalidad el contenido del **Oficio PQRDS 2349 del 15 de Mayo de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matrícula 83605.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria señora **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO** 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 83605.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **BRENDA PATRICIA FLOREZ VALLEJO,** 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 catorce (14) días del mes de Junio de Dos Mil veintitrés (2023).

# NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

****

**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.