

AVISO No 839

13 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 11957 del 05 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**

Dirección del predio: **VDA EL RHIN FCA MERCHUN**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: Frente a la presente resolución, 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 13 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ

Dirección: **VDA EL RHIN FCA MERCHUN**

Celular: 311 753 1208

Matricula No.69873

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 839- Resolución PQRDS 11957 del 05 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 839- Resolución PQRDS 11957 del 05 de octubre de 2023**
“POR MEDIO DE LA 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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

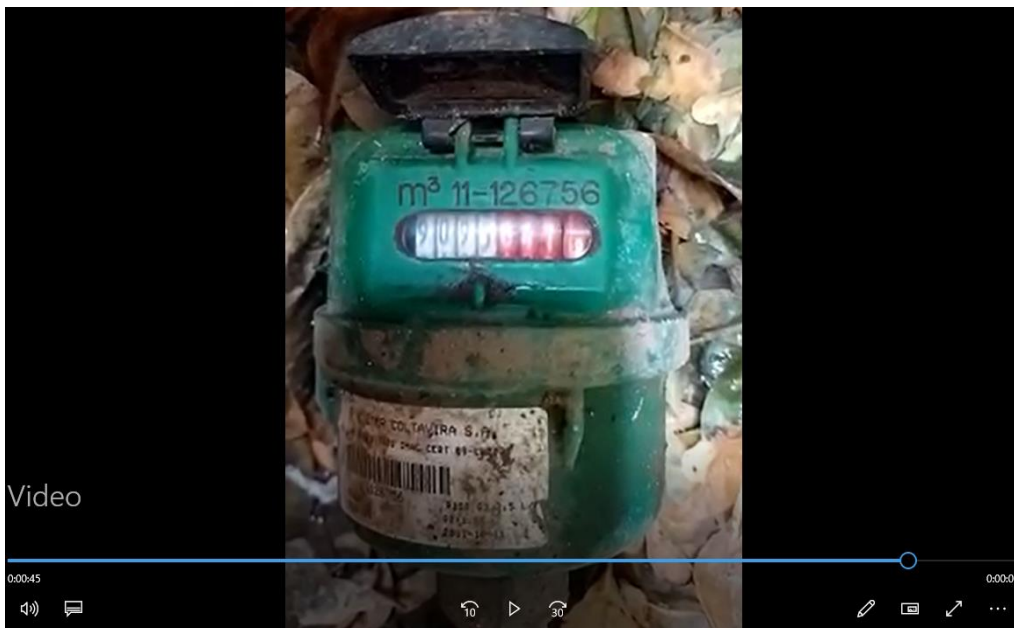


RESOLUCION PQRDS 11957
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR178434 DEL 2023-09-15
MATRICULA 69873

La abogada contratista adscrita a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PÚBLICAS 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 **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, 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 la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **VDA EL RHIN FCA MERCHUN**, identificado con **Matricula 69873**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **VDA EL RHIN FCA MERCHUN**, identificado con **Matrícula No.69873**, se observa que a la fecha se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto y Aseo.
3. Que, revisado la USB por usted aportada, se evidencia video en el cual efectivamente el medidor registra movimiento, es decir NO se encuentra FRENADO, como se evidencia a continuación:



4. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el

Artículo 154 de la Ley 142 de 1994(...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*

5. Que, el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994.*
6. Que, en razón de lo anterior, el análisis y descuentos a que haya lugar, se realizar únicamente a las facturas **No.64167532, No.63805704, No.63445667, No.63083025, No.62722725**, correspondientes al contrato objeto de reclamación **Matrícula No.69873**
7. Que, revisado el registro de medición del predio se evidencia que según reporte del funcionario encargado de la toma de lectura, el medidor se encontraba FRENADO, motivo por el cual la entidad facturaba bajo la figura de consumo promedio; sin embargo al evidenciar el video por usted anexo y la toma de lectura para el periodo de agosto se observa que el medidor si registra variación.
8. Que, “... **Artículo 9 de la ley 142 de 1994** estipula en su numeral “**9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley**”

Así mismo el **artículo 146** de esta ley establece que: “...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.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

9. Que, en razón de lo anterior se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto, **No.64167532, No.63805704, No.63445667, No.63083025, No.62722725** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, ya que la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa le hará perder el derecho al precio. **Matrícula No.69873**
10. Que, se informa al usuario que la entidad continuará facturando acorde a lo registrado por el medidor dispuesto en el predio, por lo cual se recomienda hacer un uso eficiente del servicio de acueducto,



teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este.

11. Que, se reitera a la peticionaria que, la entidad está realizando la respectiva notificación a los usuarios del servicio sobre su deber de realizar **EL CAMBIO DE MEDIDOR POR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA**, en dicho oficio se manifiesta al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el **Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19**, se encuentra necesario notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y equipare las condiciones técnicas de lectura remota.

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a dispuesto mediante la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 en su Artículo 75 que: **...Todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.**" (Negrilla fuera de texto),

Para el efecto, la **Ley 142 de 1994 en su Artículo 144**, establece que:

De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

En tal caso, **los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.**

Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Negrilla fuera de texto)

12. Que, la notificación por cambio de medidor no es porque su medidor se encuentre en mal estado, el cambio se debe por RENOVACIÓN TECNOLÓGICA como se expuso anteriormente, por lo cual no es procedente acceder a sus pretensiones.
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.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE



ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto, **No.64167532, No.63805704, No.63445667, No.63083025, No.62722725** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, ya que la falta de medición del consumo por acción u omisión de la empresa le hará perder el derecho al precio. **Matrícula No.69873**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, que la notificación por cambio de medidor no es porque su medidor se encuentre en mal estado, el cambio se debe por **RENOVACIÓN TECNOLÓGICA** como se expuso anteriormente, por lo cual no es procedente acceder a sus pretensiones.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, que se informará al director comercial de lo sucedido con el funcionario encargado de la toma de lectura, en aras de que se tomen las medidas correctivas para el caso.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **FRANCISCO JAVIER URREA ARBELAEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEXTO: Frente a la presente resolución, 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.

