

AVISO No. 921

31 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 12709 del 23 de Octubre de 2023**

Persona a notificar: **CARLOS BOTERO**

Dirección de notificación: **CRA 39 A # 30 BIS – 12**

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, 31 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

CARLOS BOTERO

Dirección de notificación: **CRA 39 A # 30 BIS – 12**

Matricula No. 76103

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 921 – OFICIO PQRDS 12709 del 23 de Octubre de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 921** – OFICIO PQRDS 12709 del 23 de Octubre 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 No. 12709

Armenia, 23 de Octubre de 2023

Señor(a):

CARLOS BOTERO MARIN

Dirección: CRA 39 A # 30 BIS – 12

Matricula: 76103

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado **2023PQR534018**

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR534018**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través de la *RESOLUCION 12690 del 20 de Octubre de 2023*, el cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”*. Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 12690



**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR812921
MATRICULA 76103**

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 **CARLOS BOTERO**, 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 No. **2023PQR812921**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 39 A # 30 BIS - 12**, identificado con **Matrícula 76103**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 39 A # 30 BIS - 12**, identificado con **Matrícula 76103**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, como consecuencia de la solicitud del peticionario, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 76103**, la cual se llevó a cabo el día 06 de Octubre de 2023 y arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 39, 3 PERSONAS SURTE VIVEINDA MEDIDOR REGISTRA POR FUGA NO PERCEPTIBLE
INSTALACIONES INTERNAS NORMALES”

4. Que, de acuerdo con el resultado de la visita de verificación realizada al predio identificado con **Matrícula 76103**, se observa que el inmueble presenta registro por FUGA IMPERCEPTIBLE, es decir, una fuga que no es visible por el usuario.
5. Que, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone: “...habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido”.
6. Que teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al área de Facturación de la Entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64126141**, **No. 64488889** en el sentido de que sean cobrados únicamente 8m3 de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo. **Matrícula 76103**.
7. Que de igual manera se ordenará cobrar en los próximos dos (2) periodos de facturación, un consumo de **8m3**, correspondiente al promedio referido en el numeral anterior. **Matrícula 76103**.



8. Que, el usuario debe proceder a reparar la fuga y realizar las recomendaciones brindadas por el funcionario, con el fin de evitar que esta persista y continúe generando altos consumos en el predio. **Matrícula 76103.**
9. Que a partir del plazo de dos meses que se concede al usuario para la reparación de la fuga, los consumos se continuarán facturando de acuerdo a los registros que arroje el medidor de agua instalado en el predio. **Matrícula 76103.**
10. Que, se informa al usuario que no es posible acceder a la petición del cambio de medidor, toda vez que este cambio no se realizó por que el medidor presentara fallas, sino por renovación tecnológica ya que el aparato de medición dispuesto en el predio presentaba una lectura mayor a 2800m³ acumulados, situación frente a la cual el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a dispuesto mediante la Resolución 0330 del 08 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**”.

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 de forma adecuada; **pero si 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.**

11. Que se informa al peticionario, 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. **Matrícula 76103.**
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.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **CARLOS BOTERO**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la entidad reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64126141, No. 64488889**, en el sentido de que sean cobrados únicamente 8m³ de consumo, teniendo en cuenta el consumo promedio del predio anterior al alza del consumo, lo anterior dado que el predio presenta registro por FUGA IMPERCEPTIBLE. **Matrícula 76103.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder al usuario un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha, para que haga la reparación de la fuga identificada en el predio. **Matrícula 76103.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al área de Facturación de la entidad que respecto del predio identificado con **Matrícula 76103**, se cobre un consumo de **8m3** en los próximos dos periodos de facturación, por habersele concedido dicho plazo para la reparación de la fuga.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al usuario que no es posible acceder a la petición del cambio de medidor, toda vez que este cambio no se realizó por que el medidor presentara fallas, sino por renovación tecnológica ya que el aparato de medición dispuesto en el predio presentaba una lectura mayor a 2800m3 acumulados como se explica en la parte que motiva la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: Notificar al peticionario, señor **CARLOS BOTERO**, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veinte (20) días del mes de Octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

