

AVISO No. 0986

19 de noviembre de 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 11932 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CL 20 18 45 AP 601 - CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **ABOGADA-CONTRATISTA**

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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,


JOSE LANDAZURI

Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P

Armenia, 19 noviembre de 2024

Señor (a):
CIUDADANO ANONIMO
Dirección: **CL 20 18 45 AP 601 - CENTRO**
Matricula No. 68873
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 0986 -OFICIO PQRDS 11932 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0986- RESOLUCIÓN PQRDS 11932 DE 08 DE NOVIEMBRE DE 2024”**

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,


JOSE LANDAZURI
Auxiliar Administrativo I
Dirección Comercial. EPA E.S.P



OFICIO PQRDS No. 11932

Armenia, Q. 08 de noviembre del 2024

Señor (a):
CIUDADANO ANONIMO
Dirección: **CL 20 18 45 AP 601 - CENTRO**
Matricula No. 68873
Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición radicado bajo No. 2024PQR155964

Cordial Saludo;

Con respecto a las peticiones radicadas en esta entidad, relacionadas en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en sus escritos la entidad prestadora del servicio le informa al señor(a) **CIUDADANO ANONIMO**

1. Que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que a la fecha el predio ubicado en **CL 20 18 45 AP 601 - CENTRO** identificado con **Matricula No. 68873**, se encuentra en PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo.

Contrato

68873 - YOLANDA MARIA HURTADO ARIAS

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 8

Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0

2. Que con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar una visita en el predio identificado con matrícula **68873**, la cual fue llevada a cabo el día 25 de octubre de 2024, encontrando lo siguiente:

Observación

SERIE MEDIDOR 630113 LECTURA 1709, SURTE APTO 601, NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NI FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR, NO CONTESTA NI DEVUELVE LLAMADA, NOTA SE TOMA REGISTRO FOTOGRAFICO, REVISO JULIAN VASQUEZ REPORTO NATALIA ROMERO-PQR.

3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 20 18 45 AP 601 - CENTRO**, identificado con **Matricula 68873**, se observó que el aparato de medición se encuentra **FRENADO**, motivo por el cual no ha registrado movimiento desde el año 2023, esto es que no registra el consumo real que se genera en el predio, presentando así fallas en su funcionamiento.

Consumos por Período									
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2024	10	5413	1709	1709	20	LECTURA	FRENADO	17/10/2024	
2024	9	5393	1709	1716	1	LECTURA	NORMAL	17/09/2024	
2024	8	5373	1716	1709	7	LECTURA	NORMAL	16/08/2024	
2024	7	5352	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	18/07/2024	
2024	6	5333	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/06/2024	
2024	5	5314	1709	1709	0	CRITICA	NORMAL	17/05/2024	
2024	4	5295	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	17/04/2024	
2024	3	5276	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/03/2024	
2024	2	5257	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/02/2024	
2024	1	5238	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	17/01/2024	
2023	12	5219	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	18/12/2023	
2023	11	5200	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	17/11/2023	
2023	10	5181	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/10/2023	
2023	9	5162	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/09/2023	
2023	8	5143	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	18/08/2023	
2023	7	5124	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	19/07/2023	
2023	6	5105	1709	1709	0	LECTURA	NORMAL	20/06/2023	

- Que una vez revisado el historial de consumo del pedio identificado con matrícula **No. 68873** se evidencia que no se estaba facturando consumo, debido a que se estaba registrado la misma lectura (1709), inclusive desde antes del año 2023 hasta la fecha; únicamente fue facturado consumo bajo promedio en los últimos tres periodos, en los cuales se evidencia que hubo una anomalía en el reporte de lectura registrado correspondiente a (1716), teniendo en cuenta que en el periodo de octubre nuevamente se registró la lectura que presenta actualmente el medidor dispuesto en el predio (1709); aunado a lo anterior se aclara que el consumo correspondiente a 1m3 o 7m3 no está acorde al consumo promedio para dos personas según lo dispuesto por la CRA.
- Es pertinente aclarar al peticionario(a) que es deber del usuario y/o suscriptor del servicio revisar a detalle su factura y tener en buen estado la cajilla de su medidor y el mismo, esto en aras de generar una prestación adecuada del servicio.
- Que 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”*.
- Que el numeral 19 de la cláusula 12 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P, establece que es obligación del usuario y/o suscriptor **“Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un periodo de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario”**. Situación frente a la cual, 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.”

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.**

8. En razón a lo anterior, es pertinente informarle que con la finalidad de que la empresa pueda facturar los consumos reales del predio, debe realizar el cambio del aparato de medición por uno nuevo, el cual podrá adquirir con la empresa o en el comercio. 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. En caso de pretender adquirir con la Entidad el medidor, podrá 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, valor el cual podrá financiar.

PRECIO DE MEDIDORES VOLUMETRICOS 1/2 E ITEMS ADICIONALES								
Item	Precio	Iva	Total	Int				
2500 MEDIDOR 1/2 POR MANDATO	\$ 230.000,00	\$ 43.700,00	\$ 273.700,00	\$ 46.412,00	\$ 344.524,00	\$ 390.936,00	\$ 32.578,00	
2502 INSTALACION DE MEDIDOR POR MANDATO	\$ 25.624,00	\$ 4.869,00	\$ 30.493,00					
2501 VÁLVULA ANTIFRAUDE 1/2 POR MANDATO	\$ 25.000,00	\$ 4.750,00	\$ 29.750,00			\$ 46.412,00	\$ 409.587,00	
2510 INSTALACION DE LLAVE DE PASO-VALV. ANTIFR. x MANDATO	\$ 8.892,00	\$ 1.689,00	\$ 10.581,00				\$ 344.524,00	
2506 COBRO POR RETIRO DE ANCLAJE EN LOS MEDIDORES x MANDATO	\$ 51.138,00	\$ 9.716,00	\$ 60.854,00				\$ 65.063,00	\$ 455.476,00
* R315 Fabricado con tecnología de punta, que garantiza una correcta medición de los consumos. * Pre equipado para lectura remota. * Instalables en posición horizontal o vertical. * Acreditados por la ONAC. Organismo de Acreditación de Colombia, que garantiza su calidad y calibración para mejor medición de los consumos. * Certificado de calibración individual emitido por laboratorio acreditado en el país por la norma NTC ISO/IEC 17025. * Material Composite: Los productos fabricados con materiales compuestos como el composite son extremadamente duraderos y crean un nuevo estándar en la industria de medición de agua, a medida que la responsabilidad ambiental es cada vez más obligatoria, toda la industria está evolucionando la forma en que se acerca a los sistemas inteligentes de distribución de agua. * No contaminantes e inertes biológicamente de forma que no modifican las características fisicoquímicas o bacteriológicas del agua en la red interna del usuario. * Filtro o colador: Los medidores están provistos de filtro instalado aguas arriba del elemento de medición, para evitar el ingreso de sólidos suspendidos en el agua. * Garantía de tres años.				Solo aplica si el medidor tiene algún tipo de anclaje.				

10. Se informa al peticionario que, cuando un predio se encuentra OCUPADO así su consumo sea mínimo este debe ser registrado por el medidor dispuesto en el predio, es decir no es posible que el predio



este ocupado y el medidor no registre ningún consumo, razón por la cual se indicara al **ÁREA DE FACTURACIÓN** seguir cobrando el consumo aproximado de dos personas (12m3) hasta tanto se cambie el medidor dispuesto en el predio.

11. De esta manera se informa que no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a las facturas emitidas por la entidad, sin embargo, una vez instalado el medidor nuevo en el predio, se realizará seguimiento de lectura, con la finalidad de verificar la viabilidad de efectuar re ajustes en el cobro de los consumos facturados.
12. Frente al presente, 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

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,

NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Reviso y aprobó: Humberto Javier Salazar – Profesional especializado II

