

AVISO No. 928

29 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11435 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA ALICIA LÓPEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**

Funcionario que expidió el acto: **NICOLAS GIRALDO**

Cargo: **Abogado 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,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial. EPA E.S.



Armenia, Q., 29 de Octubre de 2024

Señor (a):

MARTHA ALICIA LÓPEZ

Dirección: **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**

Matricula No. 48151

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 928 RESOLUCION PQRDS 11435 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 928 RESOLUCIÓN PQRDS 11435 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2024 “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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial. EPA E.S.



**RESOLUCION PQRDS 11435
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR23058
MATRICULA 48151**

El abogado 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 **MARTHA ALICIA LOPEZ** 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. 2024PQR23058** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS (\$38.940)** en su saldo corriente de los productos de acueducto, aseo y alcantarillado.
3. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita con el fin de verificar el estado del Medidor como de las instalaciones internas **MATRICULA 48151**, y tuvo el siguiente resultado:

“SERIE -42953, LECTURA 6317, SURTE 1 UBIDAC HABITACIONAL, 2 PERSONAS, MEDIDOR FRENADO PARA CAMBIO DE MEDIDOR”

4. Que, como se evidencia en la visita de verificación el medidor identificado con **MATRICULA 48151**, registra **FRENADO** con una lectura de **6317m3**.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula N° 48151**, se observa que para el periodo de Septiembre se facturaron 9m3 como consumo promedio toda vez que el medidor no registraba ningún tipo de movimiento, Información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso	
2024	10		5413	6317	6317	0	LECTURA	NORMAL	17/10/2024	2	69201575	RESIDENCIAL
2024	9		5393	6317	6317	9	LECTURA	NORMAL	17/09/2024	0	68824713	RESIDENCIAL
2024	8		5373	6317	6317	0	LECTURA	NORMAL	16/08/2024	3	68448921	RESIDENCIAL
2024	7		5352	6317	6317	0	LECTURA	NORMAL	18/07/2024	6	68073592	RESIDENCIAL
2024	6		5333	6317	6317	0	LECTURA	NORMAL	19/06/2024	9	67697940	RESIDENCIAL

6. Que, teniendo en cuenta la imagen anterior se evidencia que para los periodos de Junio, Julio, Agosto y Octubre no se facturo ningún valor por concepto de consumo, toda vez que el medidor no tenía ningún registro por encontrarse frenado.



8. 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*”.
9. Que, se informa a la peticionaria **MARTHA ALICIA LOPEZ** que deberá proceder a instalar un medidor que permita medir los consumos reales del predio, so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 48151**.
10. 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 7:00 a.m. a 3:00 p.m., para que adelante el trámite correspondiente. **Matrícula 48151**.
11. Que, el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor 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. **Matrícula 48151**.
12. Que, expuesto lo anterior se informa a la peticionaria **MARTHA LÓPEZ** que se cuentan con diversos medios para la adquisición de los medidores y el cambio de los mismos, información que es suministrada en nuestras ventanillas de atención al Usuario, de la entidad.
13. Que, una vez instalado el medidor, se realizará el seguimiento de sus lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que por encontrarse el medidor frenado no se tenía el registro del consumo real del inmueble. **Matrícula 48151**.
14. Que, se debe informar a la peticionaria que una vez instalado el **NUEVO MEDIDOR**, se empezara a facturar de acuerdo a los registros arrojados por el instrumento de medición con **No 48151** ubicado en la **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**.
15. 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.
16. Que, por lo anteriormente dicho no se encuentra procedente reliquidar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que los registros de la visita de verificación demuestran que el medidor se encuentra con la observación Frenado y de esta manera no es posible medir el consumo real del inmueble, Matrícula **48151**.
17. 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: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **MARTHA ALICIA LÓPEZ**, en el sentido de ajustar la cuenta del periodo de Septiembre, toda vez que los datos arrojados por la visita de verificación demuestran que el medidor se encuentra frenado y de esta manera es imposible medir los registros reales del predio con No de Matricula 48151.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **MARTHA ALICIA LÓPEZ** de su deber de generar el cambio del medidor identificado con No 48151 y ubicado en la dirección **CALLE 12 # 15 A – 12 APTO 501 EDIFICIO LOS GIRASOLES**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la usuaria **MARTHA ALICIA LÓPEZ**, que hasta que no se genere el cambio del medidor no se puede estudiar la viabilidad de re liquidar alguna cuenta, ya que como empresa necesitamos conocer el registro real del inmueble por concepto de consumo.

ARTICULO CUARTO: Notificar a la usuaria **MARTHA ALICIA LÓPEZ** del contenido de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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 Veintidós (22) días del mes de Octubre de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

REVISÓ: LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA – PROFESIONAL ESPECIALIZADO II

