

AVISO No. 974

09 de noviembre de 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **MARTA LUCIA SALCEDO E.** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 14121 DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **MARTA LUCIA SALCEDO E.**

Dirección del predio: **CALLE 14 # 18 – 20**

Funcionario que expidió el acto: **LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA**

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. 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.

Atentamente,

Laura M^{sc} Buitrago V.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 09 de noviembre de 2023

Señora:
MARTA LUCIA SALCEDO E.
Dirección: **CALLE 14 # 18 – 20**
Celular: **3104240203**
Matricula: **53282**
Armenia, Quindío.

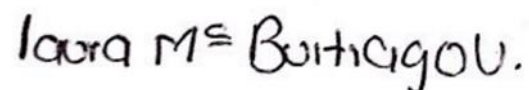
ASUNTO: Notificación por **Aviso 974- RESOLUCION PQRDS 14121 DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 919 – RESOLUCION PQRDS 14121 DE 01 DE NOVIEMBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



Laura M^e Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 14121 DEL 01 DE NOVIEMBRE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR429638 DEL 18/10/2023
MATRICULA 53282**

El Profesional 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 **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**, 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 permite Informar a la señora **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el CLL 14 # 18 – 20, identificado con **Matrícula N°53282**, se observa que a la fecha presenta un saldo de **\$394.847,00** correspondiente a lo facturado en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de los meses de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE de 2023.
3. 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 (...).*
4. Que, dada su petición se realizó visita de inspección al predio con **Matrícula N°53282**, luego de una atención verbal, la cual se llevó a cabo el día 24 de OCTUBRE de 2023, en la cual se encontró lo siguiente:

LEC 2041. NO CONTESTAN EL CELULAR NADIE EN EL PREDIO...
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula **N°53282** se observa lo siguiente:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5177	2085	2041	44	-1	NORMAL	13/10/2023
5158	2041	2041	20	11	FRENADO	12/09/2023
5139	2041	2041	14	-1	NORMAL	14/08/2023
5120	2041	2041	13	-1	NORMAL	13/07/2023
5101	2041	2041	13	-1	NORMAL	14/06/2023

6. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario señor (a) **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**, que la entidad se encuentra facturando bajo el concepto de PROMEDIO, toda vez que el predio cuenta con medidor instalado, FRENADO desde el 10 de febrero del 2020, **Matrícula N°53282**.
7. Que, se da claridad que el cobro de 44 mt3 facturado para el mes de octubre, se observa un error de lectura por tanto se procede a ordenar al área de facturación descontar 24M3 cobrados de más en el mes de octubre para la Matrícula 53282; igualmente se informa que el predio cuenta con un **MEDIDOR FRENADO** por lo cual, no cuenta con instrumento de medida que registre los consumos reales y hasta tanto no se realice el cambio o reposición del instrumento de medida, por parte de la entidad se seguirá facturando un promedio.
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 que el predio no tiene un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales, por ende deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 53282**.
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 53282**.
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 53282**.
12. Que, expuesto lo anterior se informa a la peticionaria **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY** 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. Ahora bien, se informa 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 donde 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.
14. 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 micro medidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido." (Negrilla fuera de texto),

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 INSTALACIÓN 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
2606 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 algun tipo de anclaje.			

- 15.
16. 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.*”**
17. ***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)***

18. Cuando 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 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 (...).*
19. Que, una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará **seguimiento de lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar la cuenta de acueducto objeto de reclamación** debido a que el predio no contaba con un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales. **Matrícula 53282.**
20. 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 de la peticionaria, señora **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**, encontrándose viable corregir la lectura del predio ubicado CLL 14 # 18 – 20, por lo cual se encuentra procedente reliquidar la cuenta No. 64677843, cobrando únicamente 20m3, toda vez que se tuvo un error en la toma de lectura; por ende el registro de medición actual corresponde una lectura de 2085 y la anterior fue de 2041, Matrícula 53282.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación corregir lectura, quedando de la siguiente manera: Lectura 2141 para tener en cuenta el consumo facturado para el mes de octubre de 2023

ARTÍCULO TERCERO: Oficiar al área de FRC, encargada de la toma de lectura, la situación presentada en el predio ubicado en CLL 14 # 18 – 20.

ARTÍCULO CUARTO: Que, se informa al peticionario que el **PREDIO NO TIENE UN APARATO DE MEDICIÓN QUE PERMITA REGISTRAR SUS CONSUMOS REALES**, por ende deberá proceder a instalar un medidor de agua que permita medir los consumos que genere el predio, ello en un **PLAZO MÁXIMO DE UN MES** so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **Matrícula 53282.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señor(a) **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY** que una vez instalado el medidor de agua en el predio, se realizará seguimiento de lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar la cuenta de acueducto facturado por consumo promedio, siempre y cuando el consumo que se registre sea inferior al facturado por promedio, debido a que el predio no contaba con un aparato de medición que permita registrar sus consumos reales.

ARTÍCULO SEXTO: Informar a la peticionaria, señor(a) **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**, que 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 períodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No.53282.**

ARTÍCULO SEPTIMO: Notificar a la peticionaria, señora **MARTA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY**, de la presente resolución dando por tramitada las peticiones presentadas radicadas bajo el número 2023PQR429638 DEL 18/10/2023.

ARTÍCULO OCTAVO: 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.

Dado en Armenia, Q., al primero (01) días del mes de noviembre Dos Mil veintitrés (2023).

Atentamente,

Laura M^{te} Buitrago.

LAURA MARIA BUITRAGO VALDERRAMA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP.