

AVISO No. 467

19 DE JUNIO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 8304 DEL 11 DE JUNIO DE 2024**

Persona a notificar: **LADY TABARES PINEDA**

Dirección de notificación usuario: **CL 11 A 22 62 LC BR LA ARBOLEDA**

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

Cargo: **Abogada 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 19 de junio de 2024

Señor (a):

LADY TABARES PINEDA

Dirección: **CL 11 A 22 62 LC BR LA ARBOLEDA**

Matricula No. 45297

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 467 OFICIO PQRDS 8304 DEL 11 DE JUNIO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 467 OFICIO PQRDS 8304 DEL 11 DE JUNIO 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,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 8304

Armenia, Q. 11 de junio del 2024.

Señor (a):

LADY TABARES PINEDA

Dirección: **CL 11 A 22 62 LC BR LA ARBOLEDA**

Matricula No. 45297

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición radicado 2024PQR77676

Cordial Saludo;

Con respecto a la petición radicada en esta entidad, relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa al señor **LADY TABARES PINEDA**

1. Que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que a la fecha el predio ubicado en **CL 11 A 22 62 LC BR LA ARBOLEDA** identificado con **Matricula No. 45297**, se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto y Aseo.
2. Que con ocasión de la solicitud presentada se procedió a ordenar una visita en el predio identificado con matrícula **45297**, la cual fue llevada a cabo el día 29 de mayo de 2024, encontrando lo siguiente: "...LECTURA 2262 USO COMERCIAL, 6 PERSONAS , SURTE 1 LOCAL PANADERIA , QUINDI PAM MEDIDOR FRENADO , RESTO DE INSTALCIONES FUNCIONAN NORMAL...".
3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 11 A 22 62 LC BR LA ARBOLEDA**, identificado con **Matricula 45297**, se observó que el aparato de medición se encuentra **FRENADO**, motivo por el cual no ha registrado movimiento, 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	5		5312	6226	6226	0	LECTURA	NORMAL	16/05/2024	
2024	4		5293	6226	6226	0	LECTURA	NORMAL	16/04/2024	
2024	3		5274	6226	6226	0	LECTURA	NORMAL	14/03/2024	



4. Es pertinente aclarar al peticionario 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.
5. 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”*.
6. 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.”***

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 período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.***

7. En razón a lo anterior, es pertinente informarle que con la finalidad de que la empresa pueda facturar los consumos reales del predio, el usuario 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.



8. 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, o este trámite podrá realizarlo un tercero, 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	\$ 42.700,00	\$ 272.700,00	\$ 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
<p>* 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 físicoquímicas 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.</p>				<p>Solo aplica si el medidor tiene algun tipo de anclaje.</p>			

9. 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.
10. 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.
11. Frente a la suspensión del servicio el artículo 140 [Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001](#) de la ley 142 de 1994, dispone: "...El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas..." (...) por lo cual procedo a reiterar que ante incumplimiento de contrato hay lugar a proceder con suspensión del servicio en cumplimiento de la normatividad aplicable al caso.
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