

AVISO No. 911

24 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 11355 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **ROSA ELVIA GUTIERREZ**

Dirección de notificación usuario: **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFÉ**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 24 de octubre de 2024

Señora:

ROSA ELVIA GUTIERREZ

DIRECCION DEL PREDIO: CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFÉ

MATRICULA: 116973

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 911 RESOLUCIÓN PQRDS 11355 DEL 16 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 911 RESOLUCIÓN PQRDS 11355 DEL 16 DE OCTUBRE 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,



HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado ||

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 11355

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”
RADICADO No. 2024PQR127753
MATRICULA 116973

La Abogada 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 **ROSA ELVIA GUTIERREZ**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con Radicado **No. 2024PQR127753**, respecto del predio ubicado en la **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFE**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 116973**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFE**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula 116973**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta la siguiente cartera en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

116973 - JHON EDWAR AGUDELO

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 18

| | | | | | |
|---------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|
| Total Cartera | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo |
| \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 31.695,00 | \$ 0,00 | 0 |

3. 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”*.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...” (...)

4. Con ocasión de la solicitud presentada se generó una visita de verificación en el predio la cual se llevó a cabo el 07 de octubre de 2024, por medio de la cual fue reportado lo siguiente:

Observación

MEDIDOR CONTROL AGUA SERIE-24-008228, LECTURA 01, SURTE 1 UNIDAD HABITACIONAL, 1 PERSONA , MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE APTO 503, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO , REVISO JORGE ELIECER GAVIRIA REPORTO NATALIA ROMERO -PQR

5. Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 116973**, se observa que, no era posible tomar una lectura certera en el predio debido a que el medidor se encontraba frenado, razón por la cual se facturo el consumo bajo promedio.

| Consumo | | Lecturas | Multiusuario | | | | |
|---------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|
| Año | Mes | Período Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura |
| 2024 | 9 | 5403 | 0 | 643 | 11 | LECTURA | NORMAL |
| 2024 | 8 | 5383 | 643 | 643 | 25 | LECTURA | FRENADO |
| 2024 | 7 | 5362 | 643 | 643 | 0 | LECTURA | NORMAL |
| 2024 | 6 | 5343 | 643 | 643 | 24 | LECTURA | FRENADO |
| 2024 | 5 | 5324 | 643 | 643 | 13 | LECTURA | FRENADO |

6. Cuando no es posible por parte de la Empresa verificar las lecturas arrojadas por el aparato de medición, se procede a dar aplicación a lo estipulado en el **art 146 de la ley 142 de 1994** el cual establece: *“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.*

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.”.

7. En virtud de lo anteriormente expuesto, ya se había informado a la peticionaria que debía cambiar el aparato de medición, para no generar facturación bajo la figura de consumo promedio y que se procedieran a facturar los consumos reales del predio ubicado en **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFE. Matrícula 116973.**
8. Que en virtud de lo anterior la señora **ROSA ELVIA GUTIERREZ** procedió a cambiar el aparato de medición el pasado 16/09/2024, según se evidencia en el reporte del sistema interno.

Observación

SE INSTALO MEDIDOR DE 1/2 - CONTRATISTA - ARMANDO LONDOÑO- USUARIA FIRMA
- COBRAR INSTALACION

9. Que, la ley **142 de 1994 artículo 146** establece que: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.
10. Que, de conformidad con el registro de mediciones se evidenció que en el periodo de septiembre del año en curso se facturo por consumo promedio y estimado y que no se ha registrado la lectura correspondiente a este periodo; con ocasión de la visita de verificación realizada el día 07 de octubre de 2024 se pudo conocer el registro de medición (lectura 1), la cual no ha sido actualizada a la fecha debido a que el sistema sigue registrando de conformidad con la lectura que reportaba el medidor anterior, razón por la cual se encuentra procedente re liquidar las cuentas de acueducto **No. 69014882 y 68638333** correspondiente a los periodos de agosto y septiembre, cobrando únicamente **6m3** respectivamente, lo anterior, de conformidad con el estándar dispuesto a cobrar en promedio por persona y también lo establecido por la CRA.
11. Que en virtud de lo anteriormente expuesto se ordenará al área de facturación corregir lectura, quedando de la siguiente manera: **Lectura 1 para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de octubre de 2024**, en el predio ubicado en **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFÉ**.
12. 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 la matrícula correspondiente al predio en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.
13. Es de reiterar en lo que respecta a su indicación de que el predio se encontraba deshabitado, para poder re liquidar o realizar algún descuento frente al servicio de ASEO, se hace necesario que aporte el o los recibos del servicio de energía, en los cuales se pueda evidenciar que cuenta con un consumo menor o igual a 50 Kilowts/hora/mes, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 35 del Contrato de Condiciones Uniformes:

“...Cláusula 35 Descuentos a predios desocupados: Para Efectos de descuento a predios por encontrarse desocupados se aplicara lo establecido en la resolución CRA 151 DE 2001; para ser objeto de la aplicación de los descuento por predio desocupado se deberá acreditar tal situación con el recibo de la energía con consumo menor o igual a 50 Kilowts/hora/mes ...”(…)

El respectivo recibo del servicio de energía podrá presentarlo a través de la línea WhatsApp de la empresa 322 866 1882 o acercándose 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 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4 30 p.m, con el fin de verificar el correspondiente descuento.

14. Se recomienda, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 116973.**
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.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, la señora **ROSA ELVIA GUTIERREZ**, que se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación, re liquidar la cuenta de acueducto **No. 69014882 y 68638333** correspondiente a los meses de agosto y septiembre de 2024, cobrando únicamente **6m3** respectivamente. **Matrícula 116973.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 116973.**

ARTÍCULO TERCERO: ordenar al **ÁREA DE FACTURACIÓN**, corregir lectura, quedando de la siguiente manera: **Lectura 1 para tener en cuenta el consumo facturado para el periodo de octubre de 2024**, en el predio ubicado en **CL 49 31 - 2 T 5 AP 503 - CIUD DEL CAFÉ.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora(a) **ROSA ELVIA GUTIERREZ** de la presente Resolución.

ARTÍCULO 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. 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.

Dado en Armenia, Q. a los dieciséis (16) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Proyecto: Natalia Romero Orrego

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Líder PQRDS