

AVISO No. 926

29 DE OCTUBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 11412 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024**

Persona a notificar: **JUAN CARLOS AGUIRRE**

Dirección de notificación usuario: **CL 19 24 - 79 LC 2**

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., 29 de octubre de 2024

Señor (a):

JUAN CARLOS AGUIRRE

Dirección: **CL 19 24 - 79 LC 2**

Matricula No. 123397

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 926 OFICIO PQRDS 11412 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 926 OFICIO PQRDS 11412 DEL 21 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

OFICIO PQRDS No. 11412

Armenia, Q. 21 de octubre del 2024

Señor (a):

JUAN CARLOS AGUIRRE

Dirección: **CL 19 24 - 79 LC 2**

Matricula No. 123397

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición radicado bajo No. 2024PQR412792 - 2024PQR931705 - 2024PQR737553 - 2024PQR304236

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) **JUAN CARLOS AGUIRRE**

1. Que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que a la fecha el predio ubicado en **CL 19 24 - 79 LC 2** identificado con **Matrícula No. 123397**, presenta la siguiente cartera en los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo.

Contrato					
123397 - ANDRES FELIPE VALENCIA					
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 10					
Total Cartera	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo
\$ 192.020,00	\$ 0,00	\$ 192.020,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1

2. Que, fue realizada visita de verificación al predio identificado con matrícula **123397**, la cual fue llevada a cabo el día 18 de septiembre de 2024, encontrando lo siguiente:

Observación
NO USAN TANTA AGUA SOLO HAY UN LAVAMANOS, TALLER DE MOTOS. ESTA DIRECTO
ATIENDE: JUAN AGUIRRE

3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19 24 - 79 LC 2**, identificado con **Matricula 123397**, se observó que el predio presenta servicio **DIRECTO**, motivo por el cual no registra movimiento, esto es que no registra el consumo real que se genera en el predio, presentando así fallas en su funcionamiento.

Consumo		Lecturas		Multiusuario		Consumos por Período				
Año	Mes	Período Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2024	9	5395	0	0	20	LECTURA	DIRECTO	19/09/2024		
2024	8	5375	0	0	0	LECTURA	TAPADO	21/08/2024		
2024	7	5354	0	0	0	LECTURA	DIRECTO	19/07/2024		
2024	6	5335	0	0	0	LECTURA	TAPADO	21/06/2024		
2024	5	5316	0	12	20	LECTURA	SUSPENDIDO	21/05/2024		

- Que una vez revisado el historial de consumo del pedio identificado con matrícula No. **123397** se evidencia que no ha sido cobrado consumo desde el periodo de junio hasta agosto del año en curso, aunado a que el predio se encuentra ocupado, toda vez que en el predio funciona un taller de motos, de acuerdo a lo indicado en visita de verificación realizada al predio.
- 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 período 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, 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.

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	lit			
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	\$ 8.862,00	\$ 1.689,00	\$ 10.551,00				\$ 344.524,00
2506 COBRO POR RETIRO DE ANCLAJE EN LOS MEDIDORES x MANDATO	\$ 51.138,00	\$ 9.719,00	\$ 60.857,00				\$ 65.063,00 \$ 455.476,00
* R015 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 DINAC, 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. 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 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Proyecto: Natalia Romero Orrego

Reviso y aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II