

AVISO No 862

18 DE OCTUBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ELSA FLOREZ RESTREPO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 12392 del 09 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **ELSA FLOREZ RESTREPO**

Dirección del predio: **URB. LA PATRIA MZ 23 CASA 9**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 18 DE OCTUBRE DE 2023

Señor (a):

ELSA FLOREZ RESTREPO

Dirección: **URB. LA PATRIA MZ 23 CASA 9**

Correo: elsaflorez60@hotmail.com

Matricula No.82272

Armenia, Quindío

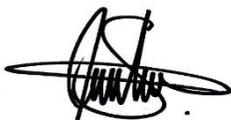
ASUNTO: Notificación por **Aviso 862- Oficio PQRDS 12392 del 09 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 862- Oficio PQRDS 12392 del 09 de octubre de 2023 "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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No.12392

Armenia, Q. 09 de octubre de 2023.

Señor (a):

ELSA FLOREZ RESTREPO

Dirección: **URB. LA PATRIA MZ 23 CASA 9**

Correo: elsaflorez60@hotmail.com

Matricula No.82272

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta petición con radicado **2023PQR974613** del 19 de septiembre de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el asunto, es menester de la entidad informarle que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que a la fecha el predio ubicado en **URB LA PATRIA MZ 23 CS 9** identificado con **Matrícula Nro.82272**, presenta deuda de saldo corriente por valor de **VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS MCTE (\$29.924)** en los servicios de Acueducto y Aseo.

En virtud a su solicitud, se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula Nro.82272**, la cual se llevó a cabo el día 04 de octubre encontrando lo siguiente:

“LECTURA 1449, HABITAN 3 PERSONAS, MEDIDOR FRENADO SURTE VIVIENDA ATENDIO PAOLA ANDREA OROZCO.”

De la visita realizada se puso concluir que, el predio cuenta con la prestación del servicio, pero su medidor se encuentra FRENADO, esto es que no registra el consumo real que se genera en el predio, presentando así fallas en su funcionamiento como pudo ser evidenciado por usted.

Es pertinente aclarar a la peticionaria que, por medio de la factura que emite la entidad se reflejaba en la observación de lectura la observación de “FRENADO”, así mismo se recuerda 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.

Se informa a la peticionaria 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.



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.

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.**" (Negrilla fuera de texto),

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 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)

Una vez revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el día 05 de octubre de 2023 la señora ELSA FLOREZ RESTREPO, se acercó a la entidad en aras a realizar la instalación de MEDIDOR NUEVO comprado por la usuaria en el mercado, por lo cual la entidad generó orden de INSTALACIÓN DEL MEDIDOR, la cual se ejecutará en los próximos días.

Código Atención	1073109	Fecha Radicado	2023-10-05 12:00:00
Observación	INSTALAR MEDIDOR PROPORCIONADO POR EL USUARIO - COBRAR INSTALACION - ELSA FLOREZ RESTREPO - CELULAR 3177267989.	Fecha Notificación	
Fecha Traslados SSPD		Usuario	luzer
Fecha Respuesta		Descripción Servicio	---



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 (...).*

Ahora bien, por el momento 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 en las cuentas emitidas entre los periodos de mayo de 2023 a agosto de 2023.

Por lo anterior se recomienda a la peticionaria que, una vez realizado el procedimiento anterior presentar escrito a la entidad con copia del presente oficio para la verificación y análisis de los consumos y su viabilidad de ajustes.

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.

Cordialmente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.