

AVISO No 415

05 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023**

Persona a notificar: **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO**

Dirección de notificación usuario **URB LA RIVERA MZ A CS 14**

Funcionario que expidió el acto: **JHONNATAN DONCEL PACHON**

Cargo: **Profesional Universitario- 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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 DE JULIO DE 2023

Señor(a)
LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO
URB LA RIVERAMZ A CS 14
Matricula No. 25249.
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **415 RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 415 RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 25249"**.

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,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Direccion Comercial EPA ESP

Citación de Notificación Personal No. **3289** de 26 DE JUNIO DE 2023

Armenia, 26 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO
Dirección: URB LA RIVERA MZ A CS 14
Email: N/A
Cel: 320 304 7925
Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023.*

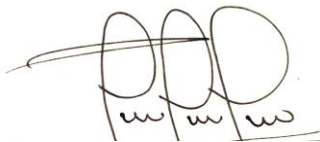
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 5:00 p.m., a fin de notificarse personalmente del presente oficio PQRDS **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULAS INTERNA 25249”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, 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.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,



JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR266357 DEL 7/06/2023
MATRICULA 25249**



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 **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO**, 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 él (la) señor (a) **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO** respecto al predio en cuestión ubicado en **URB LA RIVERA MZ A CS 14. Matricula 25249**
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 25249** ubicados en la dirección **URB LA RIVERA MZ A CS 14** presenta un saldo por valor **(\$206.948,00)**. Por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que si 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 (...).*
4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 25249**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
5092	76	0	76	13	MEDIDOR NUEVO	26/05/2023
5073	0	3979	6	-1	NORMAL	26/04/2023
5054	3979	3967	12	-1	NORMAL	27/03/2023
5035	3967	3960	7	-1	NORMAL	23/02/2023
5016	3960	3954	6	-1	NORMAL	25/01/2023

5. Que, las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matricula 25249.**
6. Que, los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matricula 25249.**



7. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad se evidencia que el pasado **24 de MARZO de 2023** se realiza cambio de medidor con la siguiente observación:

INSTALA MEDIDOR VOLUMÉTRICO POR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y VÁLVULA ANTIFRAUDE; DIÁMETRO DE 1/2" R-315, MARCA DIELH REFERENCIA ALTAIR, RETIRA MEDIDOR LECTURA 3979 SERIE H22VA052438 DIFERIR A 12 CUOTAS FIRMA USUARIO WILLIAM FRANCO VALENCIAC.C: 7504845

8. Dando cumplimiento a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., en su cláusula 12 numeral 19 que 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” (Negrilla fuera de texto)**, y teniendo en cuenta que en las últimas lecturas realizadas al medidor de su inmueble encontramos que este presenta una lectura mayor a 2800 m³, 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.” (Negrilla fuera de texto)**, es necesario, notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y se equipare a las condiciones técnicas descritas en la anterior disposición.
9. Que, 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.** (Negrilla fuera de texto)
10. Que, a razón de lo anterior, el predio con **Matricula 25249** ubicados en la dirección **URB LA RIVERA MZ A CS 14** contaba con un instrumento de medida con **LECTURA 3979**.
11. Que, en virtud que la peticionaria argumenta un incremento en el consumo, y a su vez en el valor cobrado por los servicios prestados para el mes de **MAYO DE 2023**, esta entidad por medio de la funcionaria de atención al usuario procedió a enviar visita técnica de verificación la cual se realizó el día **16 de junio de 2023** arrojando lo siguiente: **Matricula 25249**
- LEC 89. 2 PERSONAS. SURTE VIVIENDA 2 NIVELES SE COMUNICAN INTERNAMENTE MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA MARTHA LOAIZA... PROCEDE COBRAR 20 M3 SEGUN MOVIMIENTO DEL MEDIDOR YA QUE SE INSTALO EL 24/MARZO/2023... LUZ ELENA RUA**
12. Que, respecto a la pretensión en la cual solicita revisar las lecturas y los cobros, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se facturo conforme a lo registrado por el instrumento de medida que disponía el predio, que para el

mes de abril se factura bajo un consumo promedio teniendo en cuenta que se había realizado cambio de medido y no se contaba con primera lectura del mismo, que para el periodo de MAYO DE 2023 se registró **LECTURA 76** el día 23 de mayo, facturando así para este periodo un consumo de 76 mt3 **Matrícula 25249**.



13. 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”.

14. Que, respecto a la pretencion segunda, los consmos facturados se realizan de acuerdo a las diferencias de lecturas arrojados por los medidos, salvo casos en los que no sea posible la toma de la mismas por situaciones diversas, como obstaculo temporan, bajo llave, tapado entre otros. Por lo cuál es importante por parte del peticionario tener en condiciones adecuadas el medidor que permita el acceso y la toma de lectura. **Matrícula 25249**.

15. Que, por parte del funcionario encargado de análisis, legalización y aplicación de las revisiones técnicas se evidencia que el pasado 22 de junio de 2023 se reliquido la cuenta N°63050450 correspondiente al mes de MAYO de 2023 **cobrando únicamente 20 mt3 con la siguiente observación:**

SEGUN VISITA 1033928 PROCEDE COBRAR 20 M3 SEGUN MOVIMIENTO DEL MEDIDOR YA QUE SE INSTALO EL 24/MARZO/2023... LUZ ELENA RUA

16. Que, desde la instalación del medidor el pasado **24 de MARZO de 2023** , el medidor a registrado un consumo de 89 mt3 hasta la toma de lectura de la ultima visita realizada el 16 de junio de 2023, sin presentarse daños o fugas en las instalaciones, según visita técnica por lo cual cabe indicar que estos son consumos registrados en el predio conformidad a los registros arrojados por el medidor de agua .**Matrícula 25249**.

17. Que, conforme a las motivaciones expuestas se informa a la peticionaria **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO** que se ha dado respuesta de fondo y clara, conforme a los valores facturados, indicando que los consumo obedecen a lo registrado por el instrumento de medida, que sin embargo por parte de la entidad se procedió a reliquidar la cuenta N°63050450 correspondiente al mes de MAYO de 2023 **cobrando únicamente 20 mt3**. **Matrícula 25249**.

18. Que, se recomienda a los usuarios, 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 25249**.

19. 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: Informar a la peticionaria **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO** Que, desde la instalación del medidor el pasado **24 de MARZO de 2023** , el medidor ha registrado un consumo de 89 mt3 hasta la toma de lectura de la última visita realizada el 16 de junio de 2023, sin presentarse daños o fugas en las instalaciones, según visita técnica por lo cual cabe indicar que estos son consumos registrados en el predio conformidad a los registros arrojados por el medidor de agua .**Matrícula 25249.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Que conforme a las motivaciones expuestas se informa a la peticionaria **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO** que se ha dado respuesta de fondo y clara, conforme a los valores facturados indicando que los consumos obedecen a lo registrado por el instrumento de medida, que sin embargo por parte de la entidad se procedió a reliquidar la cuenta N°63050450 correspondiente al mes de MAYO de 2023 **cobrando únicamente 20 mt3.** **Matrícula 25249.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a los usuarios, 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 registrado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **Matrícula 25249.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUCIA AMPARO LOAIZA FRANCO**, 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 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

JHONNATAN DONCEL PACHON
Abogado
Dirección Comercial EPA ESP

Dado en Armenia, Q., a los Veintiseis (26) días del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____, se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse del **RESOLUCION PQRDS 3288 DEL 26 DE JUNIO DE 2023**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

Notificado (a)

Notificador (a)

