

## **NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 2068**

**17 de Noviembre de 2017**

### **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora, **MARIA AMPARO MORENO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION- PQRDS – 5024DEL 08 DE Noviembre de 2017**

Persona a notificar: **MARIA AMPARO MORENO**

Dirección de notificación usuario: **CRA 18 22 N°06 AP. 402 BRISAS DE LAURELES**

Funcionario que expidió el acto: **ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ**

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.

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

**ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ**  
**ABOGADA / CONTRATISTA**

**Empresas Públicas de Armenia Armenia, 17 de Noviembre de 2017**

Señora:  
**MARIA AMPARO MORENO**  
**CRA 18 22 N°06 AP. 402**  
**BRISAS DE LAURELES**  
**TEL: no aplica**  
**Armenia, Quindío**

**ASUNTO:** Notificación por aviso **RESOLUCION PQRDS –5024 de 08 de Noviembre de 2017.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.**2068** correspondiente a la resolución PQRDS –**2054 de 08 de Noviembre de 2017** *POR EL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 133250.*

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,

**ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ**  
**ABOGADA CONTRATISTA**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**

## RESOLUCION PQRDS 5024

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRÍCULA 133250

La abogada Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección 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 **MARIA AMPARO MORENO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la Ley 142/94, solicita revisión dado que el valor de las últimas facturas han incrementado respecto del predio ubicado, en la **CARRERA 18 22 N°06 AP. 402 BRISAS DE LAURELES**, identificado con Matrícula **133250**, manifiesta inconformidad con el valor del servicio de aseo.
2. Que verificado en el sistema el historial de la **Matricula 133250**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra A PAZ Y SALVO en sus saldos corrientes, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. verificado el registro de mediciones del inmueble identificado con **Matrícula No.133250**, se observó que se factura bajo la observación NORMAL, con diferencia de lecturas, de conformidad con las lecturas arrojadas y registradas por el medidor, como se evidencia en la siguiente tabla, para el mes de agosto con 45M3 como lectura arrojada y tomada el día 09 de agosto de 2017, para el mes de septiembre con 55M3 como lectura arrojada y tomada el día 08 de septiembre de 2017, para el mes de octubre con 65M3 como lectura arrojada y tomada el día 09 de octubre de 2017.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1
				Código	Descripción			
3809	65	55	10	-1	NORMAL	9/10/2017	8	10
3790	55	45	10	-1	NORMAL	8/09/2017	9	9
3771	45	36	9	-1	NORMAL	9/08/2017	9	10
3752	36	26	10	-1	NORMAL	10/07/2017	9	10
3733	26	16	10	-1	NORMAL	8/06/2017	9	8
3714	16	8	8	-1	NORMAL	9/05/2017	8	8
3695	8	0	8	-1	NORMAL	10/04/2017	8	0
3676	0	27	0	85	DESOCUPADO	9/03/2017	0	0
3657	27	0	0	-1	NORMAL	8/02/2017	0	0

4. Que este despacho ordenó una visita de verificación al predio en reclamación la cual arrojó lo siguiente: 12/10/2017 **medidor AQUAORJA, serie 16002708, lectura 67, uso del predio residencial, el predio cuenta con 1 ducha, 1 baño, 1 lavamanos, 1 lavaplatos, 3 grifos, 1 tanque, habitan 2 personas, observación: el medidor se encontró funcionando normal, e instalaciones internas normales.**
5. Que de acuerdo a los resultados de la visita practicada al predio identificado con **Matricula 133250** se observa, que en el inmueble habitan DOS (2) personas para un consumo promedio normal de 10M3, cabe aclarar que el consumo promedio por persona es de 5M3.
6. Que de acuerdo con los considerandos anteriores, se observa que el medidor y las instalaciones internas funcionan normal, dado que en la visita de verificación el operario manifiesta que el medidor presenta buen funcionamiento, por lo tanto los valores facturados y cobrados por concepto de consumos se encuentran acordes con los registros arrojados por el medidor de agua y con las lecturas tomadas por los funcionarios encargados de dicha labor en el predio con matricula **No.133250**, por lo que no procede descuento alguno.
7. Que así mismo, se informa que el artículo 146 de la ley 142 de 1994 reza lo siguiente: **“Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999:**  
  
*“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”.*
8. Que así mismo se le informa a la usuaria que a pesar de que el inmueble identificado con **matricula 133250**, es una vivienda de Interés social el predio es estrato 5, por ende este estrato subsidia a los inmuebles con estrato 1, 2 y 3.
9. Que en lo referente con el aumento de la facturación se le informa que a partir del mes de Diciembre de 2016, la contribución de la tarifa del servicio, como lo es su caso por estar en estrato 5 Medio Alto se incrementó del 50% al 60%, de conformidad con el Acuerdo 067 de Noviembre 13 de 2016 emitido por el Concejo Municipal de Armenia, en la que se ordenó el desmonte de los

subsidios y aumento en las contribuciones para los estratos que son objeto de dicho subsidio o contribución; razón a ello se vio reflejado éste incremento en la contribución así:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Otorgar a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 del municipio de Armenia (Quindío) por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, el subsidio en los porcentajes que a continuación se establecen .\*

Usuario	Fi
RESIDENCIAL ESTRATO 1	-58.50%
RESIDENCIAL ESTRATO 2	-31.00%
RESIDENCIAL ESTRATO 3	-11.50%

**Parágrafo segundo.** El subsidio en los servicios de acueducto y alcantarillado, se aplicará solamente sobre el consumo básico, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016 o aquella que la modifique, sustituya o derogue. Para el servicio de aseo, dicho subsidio se aplicará sobre la totalidad de la tarifa plena.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Los porcentajes de contribución por aporte solidario para los estratos 5, 6, comerciales e industriales del municipio de Armenia (Quindío) por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, serán los siguientes:

Usuario	Fi
RESIDENCIAL ESTRATO 5	60.00%
RESIDENCIAL ESTRATO 6	70.00%
NO RESIDENCIAL COMERCIAL	50.00%
NO RESIDENCIAL INDUSTRIAL	30.00%

**Parágrafo.** La contribución en los servicios de acueducto y alcantarillado, se aplicará sobre el consumo total que presente el suscriptor facturado. Para el servicio de aseo, dicha contribución se aplicará sobre la totalidad de la tarifa plena.

10. Que verificado el registro del servicio de Aseo, del inmueble identificado con Matricula **133250** se observa, que los valores facturados y cobrados por concepto de del servicio de aseo se encuentran acordes a las características del inmueble, 1 UNIDAD RESIDENCIAL.

Ver   Separar

Código Dirección	Cantidad	Código Uso	Descripción	Código Estrato	Descripción
111987	1	1	RESIDENCIAL	5	MEDIO ALTO

11. Que al respecto, el Contrato de Condiciones Uniformes Acuerdo de **Junta Directiva 016 de 2011**, en su cláusula Primera establece: “Objeto. El contrato tiene por objeto que **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**, preste el servicio público domiciliario de aseo, a favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano o rural del municipio de Armenia y su área de influencia, dentro de la zona en la que la Entidad presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero el cual se determinara de conformidad con la regulación tarifaria vigente”.
12. Que el Decreto 2981 de 2013 en concordancia con la CRA 720 DEL 2015, “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo”, define el usuario residencial y no residencial de la siguiente manera:

*“Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.*

**Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual”.**

13. Que la entidad le informa a la peticionaria que el servicio de Aseo de la entidad compone los siguientes elementos de conformidad con el **DECRETO 2981 DE 2013** en concordancia con la **CRA 720 de 2015** Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo:

**“Generador o productor:** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

**Artículo 14. Actividades del servicio público de aseo.** Para efectos de este decreto se consideran como actividades del servicio público de aseo, las siguientes:

1. Recolección.
2. Transporte.

3. *Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.*
4. *Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.*
5. *Transferencia.*
6. *Tratamiento.*
7. *Aprovechamiento.*
8. *Disposición final.*
9. *Lavado de áreas públicas.*

14. Que de acuerdo a las características del predio, su ubicación geográfica, y el estrato se procede a facturar como lo dice la ley, no siendo posible efectuar descuentos en el servicio de aseo. la **CARRERA 18 22 N°06 AP. 402 BRISAS DE LAURELES**, identificado con Matrícula **133250**.
15. Que la ley 142 de 1.994, establece que el Servicio público domiciliario de alcantarillado: ***“Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos”***
16. Que en cuanto al cobro de los tres cargos fijos para una sola administración la entidad le informa Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 que dispone: *“Elementos de las fórmulas de tarifas. “Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*
  - 90.1 *Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.*
  - 90.2 *Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*
  - 90.3 *Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”, que así mismo se informa que el cobro de cargo fijo se realiza por cada servicio prestado, es decir un cargo fijo por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo a las características del usuario, inmueble y estrato.*

17. 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, Empresas Públicas de Armenia E.S.P,

### **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Negar la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA AMPARO MORENO**, en el sentido de realizar descuento alguno por concepto de consumos, al predio ubicado en **CRA 18 22 N°06 AP. 402 BRISAS DE LAURELES**, identificado con Matrícula **133250**, dado que se evidenció, que las lecturas tomadas son conformes con lo registrado por el medidor de agua correspondiente a este inmueble, no siendo posible procedente descuento alguno.

**ARTICULO SEGUNDO:** Negar la pretensión de la peticionaria, Señora **MARIA AMPARO MORENO**, que el servicio de Aseo al predio identificado con Matrícula **133250**, está facturado conforme el DECRETO 2981 de 2013 en concordancia con la CRA 720 DE 2015, no procediendo descuento alguno.

**ARTÍCULO TECERO:** Notificar a la señora **MARIA AMPARO MORENO** de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los Ocho (08) días del mes de Noviembre de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

*ESTEFANIA MARTINEZ JIMENEZ*

**Abogada -Contratista**

Dirección Comercial EPA ESP