

AVISO No 490

03 DE OCTUBRE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4021 del 23 de septiembre de 2022

Persona a notificar: **RUVEN TRIVIÑO**

Dirección de notificación usuario **CONJUNTO 3 PARQUES DE BOLIVAR
BLOQUE L APARTAMENTO 204**

Funcionario que expidió el acto **PAULA ANDREA MONTOYA**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



PAULA ANDREA MONTOYA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 03 DE OCTUBRE 2022

Señor (a): **RUVEN TRIVIÑO**
Dirección del predio: **CONJUNTO 3 PARQUES DE BOLIVAR**
BLOQUE L APARTAMENTO 204
Matricula No. **128116**
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 490 RES –PQRDS 4021 del 23 de septiembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 490 RES –PQRDS 4021** del 23 de septiembre de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 128116”**.

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,



PAULA ANDREA MONTOYA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS No. 4021
POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO
POR LA RESOLUCIÓN SSPD 20228300770695
EXPEDIENTE No. 2022830420110525E RADICADO 2022PQR109967 DEL 2022-05-09**

La Abogada Contratista de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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 el señor, **RUBEN HERRAN TRIVIÑO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en **CONJUNTO PARQUES DE BOLIVAR BLOQUE L APARTAMENTO 204**, identificado con **Matrícula 128116**, interpone recurso de reposición en contra de **la RESOLUCIÓN PQRD– 1694 de 16 de mayo 2022**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CONJUNTO PARQUES DE BOLIVAR BLOQUE L APARTAMENTO 204**, identificado con **Matrícula 128116**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente por valor de **CUARENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS VEINTISIETE PESOS M/CT (\$49.427,00)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	M/CT
	Código	Descripción			
1281161	1	ACUEDUCTO	2	\$20.691	
1281162	2	ALCANTARILLADO	2	\$16.305	
1281167	7	ASEO	2	\$12.431	

3. Que mediante **Resolución PQRDS No.1694 del 16 de mayo de 2022** se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestando lo siguiente:

“RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: *No acceder a la pretensión del peticionario **RUBEN TRIVIÑO**, es decir, No hay lugar a reliquidar la factura 58368540 y eliminar el valor de más cobrado de la factura objeto de reclamo del predio ubicado en **Conjunto 3 Parques de Bolívar Bloque L apartamento 204** identificado con **Matrícula 128116**, por la parte considerativa de la presente Resolución.*

ARTICULO SEGUNDO: *Notificar el señor **RUBEN TRIVIÑO**, de la presente resolución a la dirección aportada para efectos de notificación, esto es, **Conjunto 3 Parques de Bolívar Bloque L apartamento 204.***

ARTÍCULO TERCERO: *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 hábiles 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.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP”

4. Que el día 16 de mayo del año 2022 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL No. 1695.**
5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **RUBEN HERRAN TRIVIÑO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en de la Resolución PQRDS 1694 del 16 de mayo de 2022 **Matrícula 128116.**
6. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado de la siguiente manera:

YOP

SC-F-017 V2, junio 2017

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR

ESTE FORMATO SOLO SE RADICA ANTE EMPRESAS, NO ANTE LA SUPERSERVICIOS

Ciudad Armenia DD 23/MM 05/AA 2022

Señores (nombre de la empresa): EPA
 Ciudad: Armenia

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de radicado) PQRDs - 1694 presentada ante (nombre de empresa) EPA de DD /MM /AA .

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P	
Correspondencia Recibida: 2022RE2688	
Ciudadano: Rubén Herrán	
Triviño	
Fecha: 2022-05-23 08:59:55	
Asunto: Derecho de petición.	
Anexos: 0	
Destinatario:	
Javier Salazar Giraldo	
Dirección Comercial	
Recibido por:	
Rosalba Poveda Pinto	
Identificación: (número de el 2022PQR60341	

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC -El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) 128176

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° de fecha DD /MM /AA .
 Por las siguientes razones:

Motivos de inconformidad: (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que ya le dieron)

No estoy de acuerdo con la respuesta dada por la empresa al indicar que en la factura de marzo-abril que me aumento \$ 32.164 obedezca todo a consumo cuando en la vivienda somos las mismas personas y consumimos lo mismo. Puesto de esto es la última factura la cual me llegó ya de manera correcta.

Peticiones: Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)

Solicito a la empresa cambie la decisión y acceda a mi petición.

-me reliquide y elimine el valor de \$32.16A

SC-F-017 V2, junio 2017

Pruebas: (Anotar los números de los documentos, facturas, actas de revisión y/o comunicaciones que usted piense que apoyen su petición).
Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la Superservicios para: (i) Realizar toda citación, notificación, respuesta, requerimiento o actuación producto de esta solicitud, al correo electrónico _____ (ii) El uso de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581/2012.

Informo que SI ó NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados. Si aplica, el radicado y fecha de la solicitud fueron: _____

Nombre completo: Rubén Herrero Frío

C.C.: 12186126

Celular/teléfono: 3122055556

Dirección del predio: Dargos de Bolívar 3 Etp. Torre L Dpto 204

Dirección de notificación: _____

Firma: 

7. Que, en virtud de lo anterior de procedió a confirmar en su totalidad el contenido de la Resolución **PQRDS No.1694 del 16 de mayo de 2022.**
8. Que, después de efectuada la notificación se dio traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surtiera el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.
9. Que, en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **RESOLUCIÓN SSPD 2020228300770695 DEL 26/08/2022 EXPEDIENTE No.2022830420110525E..** “Por la cual se resuelve una actuación administrativa”.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	 <p>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</p>										
	 <p>20228303883821 Al contestar por favor cite estos datos: Radicado No.: 20228303883821 Fecha: 02/09/2022</p>										
GD-F-047 V.8	Página 1 de 1										
Señores: EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP sui@epa.gov.co Armenia, Quindío.											
NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA											
Conforme a su autorización radicada bajo el No. 20225292851242 del 25/07/2022 , y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución No. SSPD, 20228300770695 del 26/08/2022 proferida dentro del expediente No. 2022830420110525E , “Por la cual se decide, un recurso de apelación”, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.											
Se advierte que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.											
La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.											
 <p>EFIGENIA SUESCÚN VEGA. DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE</p>											
Anexo: Copia íntegra de la resolución Proyectó: Manuela Orrego Salazar, Notificadora											
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td>EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P</td></tr><tr><td>Correspondencia Recibida: 2022RE4830</td></tr><tr><td>Ciudadano: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</td></tr><tr><td>Fecha: 2022-09-05 10:17:55</td></tr><tr><td>Asunto: Derecho de petición</td></tr><tr><td>Anexos: 4</td></tr><tr><td>Destinatario: Humberto Javier Salazar</td></tr><tr><td>Dirección Comercial</td></tr><tr><td>Recibido por: Rosalba Poveda Pinto</td></tr><tr><td>PQRDS asociado: 2022PQR109967</td></tr></table>		EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P	Correspondencia Recibida: 2022RE4830	Ciudadano: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Fecha: 2022-09-05 10:17:55	Asunto: Derecho de petición	Anexos: 4	Destinatario: Humberto Javier Salazar	Dirección Comercial	Recibido por: Rosalba Poveda Pinto	PQRDS asociado: 2022PQR109967
EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P											
Correspondencia Recibida: 2022RE4830											
Ciudadano: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios											
Fecha: 2022-09-05 10:17:55											
Asunto: Derecho de petición											
Anexos: 4											
Destinatario: Humberto Javier Salazar											
Dirección Comercial											
Recibido por: Rosalba Poveda Pinto											
PQRDS asociado: 2022PQR109967											
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pública las resoluciones SSPD N° 20201000057305 y SSPD N° 20201000057315 por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.											
Sede principal. Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35 Código postal: 110221 PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059 sspd@superservicios.gov.co Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05 NIT: 800.250.984.6 www.superservicios.gov.co	Dirección Territoriales Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3. Código postal: 110221 Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001 Bucaramanga. Calle 54 No. 31 – 94. Código postal: 680003 Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046 Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031 Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031 Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001										



Atención al Ciudadano EPA <atencionalciudadano@epa.gov.co>

Fwd: Notificación electronica radicado salida No 20228303883821 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

1 mensaje

SUI EPA <sui@epa.gov.co>

5 de septiembre de 2022, 8:33

Para: Atención al Ciudadano EPA <atencionalciudadano@epa.gov.co>

----- Forwarded message -----

De: **EMAIL CERTIFICADO de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** <403387@certificado.4-72.com.co>

Date: vie, 2 sept 2022 a las 17:42

Subject: Notificación electronica radicado salida No 20228303883821 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)

To: <sui@epa.gov.co>



02/09/2022

PARA SU CONOCIMIENTO

Notificación de salida documento No. 20228303883821

Tiene un documento de respuesta a la solicitud recibida en esta Entidad, cuyos datos son los siguientes:

Asunto del radicado:	Notificación 20228300770695 - EPA	electrónica
Radicado origen:	20225292851242	
Fecha de radicado:	02/09/2022 10:42:08	

Para consultar los anexos del documento pulse en el siguiente botón y se abrirá una página con opción de descarga.

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

Este correo electrónico es informativo. Por favor no responder a esta dirección de correo ya que no se encuentra habilitada para recibir mensajes.

Si desea enviar solicitudes o respuestas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede hacerlo a través del correo sspd@superservicios.gov.co.

"Para efectos de notificaciones de trámites judiciales únicamente, por favor enviar sus correos electrónicos a la cuenta notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co; si la notificación se encuentra asociada a una Acción de Tutela exclusivamente, por favor enviar su correo electrónico únicamente a la cuenta notificacionestutelas@superservicios.gov.co".

INFORMACIÓN GENERAL:

Sede administrativa. Carrera 18 nro. 84-35. Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co



20228300770695

PU-F-015 V.3

Página 1 de 5

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20228300770695 DEL 26/08/2022
Expediente No. 2022830420110525E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**LA DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en esta Entidad con **No 20228001605152 del 26 de abril de 2022**, el usuario identificado con la cuenta No. 128116, reclama por el consumo del servicio de **acueducto y alcantarillado**, facturado en los meses de abril de 2022. Conforme al procedimiento de reclamación se dio traslado de la petición a la empresa para su competencia.

El prestador Empresas Públicas De Armenia – EPA., mediante decisión **No. PQRDS-1694 del 16 de mayo de 2022**, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a lo solicitado por el usuario.

El usuario **Rubén Herrán Triviño**, mediante radicado **No. 2022RE2688 del 23 de mayo de 2022**, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador.

El prestador Empresas Públicas De Armenia – EPA., identificada con nit 8900004399, mediante acto administrativo **No. PQRDS – 2246 del 13 de junio de 2022**, resolvió la decisión recurrida y concedió la apelación ante esta Superintendencia, en el sentido de confirmar la decisión inicial, remitiendo el expediente que fue recibido bajo el radicado **No. 20225292851242 de fecha 25 de julio de 2022**.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, se encuentra que el señor **Rubén Herrán Triviño**, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente al acaecimiento de una posible desviación significativa y el cumplimiento del artículo 149 de la Ley de servicios públicos domiciliarios.

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 891 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 891 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Calle 54 No. 31 – 94. Código postal: 680003
Cali. Calle 25 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación, hacen parte del acervo probatorio que el prestador envió dentro del expediente, para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturas de servicios públicos, folios 18 a 23

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020 le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

El artículo 154 ibídem establece mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto se establece que "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

NORMATIVIDAD APLICABLE

Conforme al numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. El artículo 146 ídem estipula que tanto la empresa como la usuaria tienen derecho a que los consumos se midan, y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Conforme al inciso 4 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Por su parte, la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: *"Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa”.

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto "(...) El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

Por otro lado, la misma resolución, en su artículo 13, párrafo 4, referente al acta de visita, si es usuario se niega a firmar el acta, esta puede ser firmada por dos (2) testigos, teniendo la misma validez.

Cuando la visita se haga como parte de una estrategia de detección de anomalías y no hubiere en el predio quien pueda atender la visita, el prestador actuará conforme a lo previsto en el párrafo anterior.

Es de aclarar, que solo cuando se esté en presencia de investigaciones por desviación significativa o cualquier anomalía, se debe cumplir con el debido proceso antes mencionado. De lo contrario, si es por solicitud del usuario o que nada tenga que ver con la situación descrita en párrafos anteriores, la empresa no está obligada a realizar estas formalidades.

ANÁLISIS DEL CASO PARTICULAR

Conforme lo anterior, se tiene que, por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación del periodo de abril de 2022, de conformidad con el inciso 3° del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. "DE LOS RECURSOS", en un aparte que dispone: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.", solo se tendrá en cuenta el consumo del periodo del mes de septiembre de 2021, objeto de reclamo.

De acuerdo con lo anterior, se le informa al usuario que solo es posible revisar los consumos anteriores respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

- **Verificación de la configuración de la desviación significativa.**

Para dar aplicación a lo señalado en régimen de los servicios públicos domiciliarios, se tendrá en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores. Esto es: los últimos seis (6) meses, los cuales van desde el mes anterior al reclamo.

CRÍTICA DE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA MES ABRIL DE 2022

Condición de Desviación Significativa	Promedio últimos seis meses	Consumo motivo de reclamación	% acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3). El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).	9,7	22	12,34	127,7%	Si se cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio.

Al analizar el histórico de consumos allegado al expediente de la reclamación, se puede comprobar que el consumo para el mes de **abril 2022**, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA en su artículo 1.3.20.6, **Sí** se habría configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que sobrepasa el **65%** de desviación allí para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3), en consecuencia la prestadora estaba obligada a dar cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

La empresa para este periodo facturó el consumo total, por tanto, para que tenga derecho al precio, debe entrar a probar que dio cabal cumplimiento al debido proceso establecido en la norma anterior.

Este Despacho entra a valorar todas las piezas procesales del acervo probatorio allegadas dentro del expediente, y no hay prueba alguna que demuestre que la prestadora absolvió en debida forma el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y lo contemplado en la CRA 413 de 2006, esto es: investigar de manera previa e integral las desviaciones significativas, máxime que conforme al artículo 150 ibidem, cuenta con cinco meses para investigar y cargar el consumo.

Así las cosas, ante la omisión por parte de la empresa de servicio público, le hace perder el derecho al precio del consumo total, y solo tiene derecho al consumo promedio, en consecuencia, debe reliquidar este periodo.

Es importante aclarar, que el servicio de **alcantarillado**, se factura de acuerdo a los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto, esto quiere decir: que los mismos metros cúbicos que se facturan en agua, son los mismos para alcantarillado, la diferencia está en la tarifa. Al existir novedad en el servicio de acueducto, el servicio de alcantarillado será reliquidado por el prestador.

De acuerdo a lo anterior, la empresa debe **MODIFICAR** su decisión, en el sentido de reliquidar el consumo de 22m3, facturado en el mes de abril de 2022, a 9,7m3 consumo promedio y lo que exceda del promedio debe ser retirado de la factura, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR la decisión No. PQRDS-1694 del 16 de mayo de 2022, proferida por la empresa prestadora Empresas Públicas De Armenia – EPA., en el sentido de reliquidar el consumo de 22m3, facturado en el mes de abril de 2022, a 9,7m3 consumo promedio y lo que exceda del promedio debe ser retirado de la factura, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado, de conformidad con la parte motiva de la presente resolución.

PARÁGRAFO: El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término

y a más tardar al día hábil siguiente a su fenecimiento, el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, constancia del cumplimiento acompañada de las pruebas respectivas, incluyendo el número o radicado del oficio mediante el cual le informó al usuario la aplicación de la orden impartida por la SSPD. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente del contenido de la presente Resolución al señor **Rubén Herrán Triviño**, a la dirección CO 3 PARQUES DE BOLIVA BQ L AP 204, de la ciudad de Armenia, Quindío, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR electrónicamente del contenido de la presente Resolución al Representante Legal del prestador Empresas Públicas De Armenia – EPA, o a quien haga sus veces, o a quien haga sus veces, al correo sui@epa.gov.co, haciéndole entrega de una copia de la misma y advirtiéndole que contra ésta no proceden recursos por estar agotado el procedimiento administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Medellín,



EFIGENIA SESCUN VEGA.
DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000057315 del 9/12/2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Anexo: N/A
Proyectó: JOHN ISMAEL PAREDES LASSO. - Abogado (contratista)
Revisó: GLADYS EMILSE ATEHORTUA TORO. - Profesional Especializado

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20228300770695 DEL 26/08/2022 EXPEDIENTE No.20228304201105257E**. “Por la cual se resuelve una actuación administrativa”

ARTICULO SEGUNDO: ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto correspondiente al mes de abril de 2022 cobrando consumo promedio el CUAL SERIA 9,7 M3 de conformidad con la parte motiva de esta resolución

ARTICULO TERCERO: Oficiar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con la finalidad de dar claridad del fallo emitido.

ARTICULO CUARTO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

ARTICULO QUINTO: Notificar la presente decisión al Señor **RUBEN HERRAN TRIVIÑO**.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada Contratista
Dirección