

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0724**

**15 de Noviembre de 2016**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la Señora **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN 3552 de 01 de Noviembre de 2016**

Persona a notificar: **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**

Dirección de notificación usuario: **CR 19 36 N - 44 CS 35 C.R GETSEMANI**

Funcionario que expidió el acto: **Luz Adriana Cardona Poveda**

Cargo: **Profesional Especializado**

Una vez notificada la presente resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

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

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Profesional Especializado**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**

Armenia, 15 de Noviembre de 2016

Señora  
**MARTHA LORENA ARIAS RIOS**  
**CR 19 36 N - 44 CS 35 C.R GETSEMANI**  
TEL.: 3148221015  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por aviso Resolución **PQRDS – 3552** de 01 de Noviembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0724 correspondiente de la Resolución PQRDS – 3552 de 01 de Noviembre de 2016 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA INTERNA No. 123711”*.

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,

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
**Profesional Especializado**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

## RESOLUCION PQRDS 3552

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION MATRICULA INTERNA No. 123711

La Profesional Especializado adscrita a la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP. En uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

#### CONSIDERANDO

1. Que la señora **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 1.098.306.884, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicitó la revisión de la facturación correspondiente a los últimos dos (2) periodos facturados del predio ubicado en LA CR 19 36 N - 44 CS 35 C.R GETSEMANI, identificado con Matricula 123711, dado que el valor de la factura en dichos periodos se ha incrementado de manera injustificada.
2. Que mediante Resolución PQRDS 2956 de 27 de Septiembre de 2016, este despacho emitió respuesta a la petición radicada en esta Entidad el día 14 de Septiembre de 2016, la cual en su acápite de resuelve dispone:

**“ARTICULO PRIMERO:** *Negar las pretensiones de la peticionaria, Señora **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**, respecto de efectuar descuento alguno por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo correspondientes al predio identificado con Matricula 123711, dado que los valores facturados y cobrados por estos conceptos corresponden a la tarifa establecida para este tipo de inmuebles, teniendo en cuenta sus características.*

**ARTICULO SEGUNDO:** *Informar a la peticionaria, Señora **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**, que a partir del 01 de Julio del Año 2016 entró a regir el nuevo marco tarifario para los servicios de Acueducto y Alcantarillado de conformidad con los consumos arrojados a partir de esta fecha, el cual fue adoptado por las Empresas Publicas de Armenia ESP mediante la Resolución CRA 688 DE 2014 y la CRA 735 DE 2016.*

**ARTÍCULO TERCERO:** *Informar a la peticionaria, que a partir del 01 de Abril del Año 2016 entró a regir el nuevo marco tarifario para el servicio de Aseo adoptado por las Empresas Publicas de Armenia ESP mediante la Resolución CRA 751 DE 2016.*

**ARTICULO 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.*

*Dado en Armenia, Q., a los Veintisiete (27) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016)".*

3. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARTHA LORENA ARIAS RIOS**, interpuso Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la Resolución PQRDS - 2956 de 27 de Septiembre de 2016.
4. Que el recurso fue sustentado manifestando lo siguiente:
  - Que ha sido exagerado el aumento tanto en el servicio de agua como el de alcantarillado, en el primero el aumento ha sido progresivo, pero en el vertimiento y sobreprecio al vertimiento, en menos de 4 meses aumento en más del 100%.
  - Que las Resoluciones CRA 720 y 751 dan lugar a unos ajustes, sin embargo de ninguna manera ellas permiten que por el mismo servicio o consumo en un periodo de 4 meses el valor del servicio en los ítems ya señalados se eleve a más del 100%.
  - Que aunque se hace referencia al fundamento jurídico no se indicó de manera precisa cual fue el porcentaje autorizado por el reglamento para aumentar la tarifa mes a mes en el servicio de acueducto y menos ocurrió en lo relacionado con el servicio de alcantarillado y lo que se pretende es que se efectúe el ajuste individual a su predio, por lo tanto el sobreprecio no puede superar el 100%
5. Que por lo anterior solicita, se reponga la decisión y se hagan los ajustes correspondientes, en caso de no reponer la decisión recurre en apelación.
6. Que verificado nuevamente el registro de mediciones del inmueble identificado con Matricula 123711, se observa, que 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.
7. Que así mismo se observa, que el consumo promedio del predio identificado con Matricula 123711 es de 14 M3, el cual corresponde a un consumo promedio normal para dos (2) personas, teniendo en cuenta que el consumo promedio por persona es de 5 a 6 M3.
8. Que respecto de la prestación del servicio de aseo correspondiente al predio identificado con Matricula 123711, se observa que dicho servicio se viene facturando como UNA (1) UNIDAD RESIDENCIAL ESTRATO 5 MEDIO ALTO, esto de acuerdo a las características del inmueble.
9. Que a partir del 01 de Julio de 2016 entró en vigencia el nuevo marco tarifario para el servicio de Acueducto y Alcantarillado tomando como base los lineamientos técnicos de la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 y para la ciudad de Armenia Quindío que cuenta con más de 5.000 suscriptores como lo dice esta normatividad se deben de aplicar estos incrementos en la tarifa a cobrar; razón por la cual los valores de metro cúbico de consumo y vertimiento se incrementaron a partir de esta fecha de conformidad con lo dispuesto por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE.
10. Que de conformidad con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el esquema general de las tarifas de acueducto y alcantarillado sigue siendo el mismo contenido de que trata el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, así:
  - Un cargo fijo: El cual equivale al Costo Medio de Administración – CMA, todos los gastos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del servicio.

- Un cargo por consumo: El cual equivale a la sumatoria del Costo Medio de Operación – CMO, el costo Medio de Inversión – CMI y el Costo Medio de Tasas Ambientales – CMT, es decir, todos los costos operativos necesarios para suministrar un metro cúbico de servicio.

11. Que las tarifas de acueducto y alcantarillado a ser aplicadas a partir del 07/09/2016, son las siguientes:

Categoría	(-) Subsidio (+) Aporte	Cargo Fijo (\$/Suscrip/Mes)	Cargo por Consumo 2. Costo Medio de		
			Básico	Complementario	Suntuario
<b>SERVICIO DE ACUEDUCTO</b>					
Estrato 1	-58%	2.347,32	425,47	1.025,23	1.025,23
Estrato 2	-36,5	3.591,68	651,02	1.025,23	1.025,23
Estrato 3	-13,6	4.886,95	885,80	1.025,23	1.025,23
Estrato 4	0%	5.656,19	1.025,23	1.025,23	1.025,23
Estrato 5	50%	8.484,28	1.537,84	1.537,84	1.537,84
Estrato 6	60%	9.049,90	1.640,36	1.640,36	1.640,36
Comercial	50%	8.484,28	1.537,84	1.537,84	1.537,84
Industrial	30%	7.353,04	1.332,80	1.332,80	1.332,80
Provisional	0%	5.656,19	1.025,23	1.025,23	1.025,23
Oficial / Especial	0%	5.656,19	1.025,23	1.025,23	1.025,23
<b>SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>					
Estrato 1	-58%	1.417,81	472,91	1.139,54	1.139,54
Estrato 2	-36,5	2.169,42	723,61	1.139,54	1.139,54
Estrato 3	-13,6	2.951,78	984,56	1.139,54	1.139,54
Estrato 4	0%	3.416,41	1.139,54	1.139,54	1.139,54
Estrato 5	50%	5.124,62	1.709,31	1.709,31	1.709,31
Estrato 6	60%	5.466,26	1.823,26	1.823,26	1.823,26
Comercial	50%	5.124,62	1.709,31	1.709,31	1.709,31
Industrial	30%	4.441,34	1.481,40	1.481,40	1.481,40
Provisional	0%	3.416,41	1.139,54	1.139,54	1.139,54
Oficial / Especial	0%	3.416,41	1.139,54	1.139,54	1.139,54

12. Que el incremento promedio final en la factura de acuerdo a la Resolución CRA 287/2004(modelo tarifario anterior) y la Resolución CRA 688/2015 (nuevo modelo tarifario), es el siguiente:

<b>INCREMENTO PROMEDIO FINAL EN FACTURA</b>			
Categoría	V/r Facturado	V/r Proyectado	% Incremento
	Junio	Agosto	
Estrato 1	\$16.244	\$19.209	18,25%
Estrato 2	\$26.537	\$31.121	17,27%
Estrato 3	\$35.979	\$42.248	17,42%
Estrato 4	\$42.050	\$49.320	17,29%
Estrato 5	\$74.468	\$84.142	12,99%
Estrato 6	\$94.450	\$108.328	14,69%
Comercial	\$116.789	\$133.843	14,60%

13. Que así mismo la tarifa del servicio de Aseo fue objeto de incremento a partir del mes de Abril del año 2016 de conformidad con la Resolución CRA 720 de 2015.

14. Que igualmente la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución CRA 751 de 2016, mediante la cual se establece que el nuevo marco tarifario de aseo para prestadores con más de 5.000 suscriptores la cual empezó a regir a partir del 1 de abril de

**2016**, fecha máxima desde la cual comenzaron a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en dicha resolución, e iniciaron el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio público de Aseo.

15. Que la resolución CRA 720 DE 2015 en su ARTÍCULO 3 reza. Metodología tarifaria. *“La metodología tarifaria que se adopta mediante la presente resolución es de precio techo, lo cual implica que las personas prestadoras del servicio público de aseo podrán, en cualquier momento, y con observancia de las disposiciones relativas a la competencia, a la información y a los suscriptores, cobrar hasta el límite que constituye su precio máximo calculado con base en lo aquí establecido, siempre que éste sea el adoptado por la Entidad Tarifaria Local.”*
16. Que la tarifa facturada es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación del servicio público. Es fijada por la junta directiva de la empresa que presta el servicio público o por el Alcalde cuando el servicio es prestado por el municipio, siguiendo las metodologías establecidas por la CRA 720. La tarifa debe estar claramente identificada en la factura y debe ser el resultado de la aplicación de las metodologías o fórmulas tarifarias expedidas por la Comisión para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
17. *“Que 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.”*
18. Que la tarifa del servicio de alcantarillado es establecida por la empresa con base en lo señalado en la **Resolución CRA 287 de 2004** de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, *“Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado”*. De acuerdo con esta Resolución, el cobro de los vertimientos de alcantarillado tiene directa relación con los consumos de acueducto los cuales se calculan de acuerdo con la metodología contenida en la citada Resolución.

En este sentido, la **CRA** en el Concepto **12511 de 2007**, reafirma que el consumo facturado para el servicio de alcantarillado se encuentra relacionado con el consumo de acueducto, al enunciar que la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución **CRA 271 de 2003**, define la Demanda del Servicio de Alcantarillado como la **“... equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.”**

Teniendo en cuenta que las Resoluciones expedidas por la CRA, hacen referencia a equiparar los consumos del servicio de alcantarillado con los de acueducto, debe entenderse que éstas son normas de carácter general, expedidas de acuerdo con las situaciones mayoritariamente existentes, como es el caso de los usuarios que normalmente vierten en las redes del alcantarillado aproximadamente la misma cantidad de agua con que se abastecen.

De acuerdo con los desarrollos normativos vigentes, la determinación de los metros cúbicos a facturar por concepto de consumo del servicio de acueducto, y en consecuencia por vertimiento al alcantarillado, es realizada de manera idónea a través de aparatos de micromedición.

19. Que los sobrepagos de acueducto y alcantarillado, el municipio de Armenia se encuentra dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 3° del Decreto 057 de 2006 expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que dispone: "Artículo 3°. Nivel mínimo del factor de aporte solidario. Para cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, el nivel mínimo del factor de aporte solidario a que hace referencia el artículo 89.1 de la Ley 142 de 1994, será el que se define a continuación: Usuarios Residenciales de estrato 5,6 y tarifa comercial, industrial: (50%)...", lo anterior con el fin de realizar el ajuste ordenado por la Ley para distribución de subsidios entre los estratos 1, 2 y 3°.
  
20. Que el cobro realizado por concepto de TASA AMBIENTAL DE ACUEDUCTO Y TASA AMBIENTAL DE ALCANTARILLADO, se encuentra regulado por el ARTICULO 146 de la Resolución CRA 287 DE 2004 *"Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado"*.
  
21. Que dado lo anterior, no es procedente revocar el contenido de la Resolución PQRDS 2956 de 27 de Septiembre de 2016 *"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 123711"*

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

### **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO:** Confirmar en todas sus partes el contenido de la Resolución PQRDS 2956 de 27 de septiembre de 2016 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 123711".

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, Señora MARTHA LORENA ARIAS RIOS.

**ARTICULO TERCERO:** Una vez notificada la presente resolución, dar traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., el Primero (01) de Noviembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

**LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA**  
***Profesional Especializado***  
***Director Comercial***