

AVISO No 113

15 DE MARZO 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0629 del 07 de Marzo de 2022

Persona a notificar: **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**

Dirección de notificación usuario CENTRO CR 14 17 54 P 2

Funcionario que expidió el acto: **JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 15 DE MARZO de 2022

Señor:

JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN

Dirección: CENTRO CR 14 17 54 P 2

Email: jfg700@me.com

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 113 RES- PQRDS 0629 del 07 de Marzo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 113 RES- PQRDS 0629 del 07 de Marzo de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 41107”***.

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS 0629

Armenia, Quindío. 07 DE MARZO DE 2022

Señor (a):
JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN
CENTRO CR 14 17 54 P 2
MATRICULA: 41107
Correo **jfg700@me.com**
CEL:
Armenia Q,

Asunto: Respuesta petición radicado *2022PQR540228* del *15-02-2022*

Cordial Saludo;

1. Que, de conformidad con la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**.
2. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 41107** ubicados en la dirección **CENTRO CR 14 17 54 P 2** se encuentra PAZ Y SALVO.
3. Que 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, el pasado 19 de Febrero de 2022 se dio respuesta por medio de **RESOLUCION PQRDS 0143** en la cual se dio tramite a la petición **MATRICULA 41107**:

CONSIDERANDO

1. *Que el señor **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política y el Artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el predio ubicado en **la CRA 14 No. 17-54 PISO 2**, identificado con **Matricula 41107**, se encuentra desocupado desde la pandemia, se robaron la tapa del medidor después se quebró un tubo y la empresa reparo la fuga, y entrego el medidor a los vecinos, a los meses se volvió a instalar y se viene facturando como directo.*
2. *Que 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 (...).*
3. *Que al revisar el registro de medición del predio identificado con **Matricula 41107**, se evidencia que en el periodo de diciembre de 2021 la empresa facturo cobro por consumo promedio, debido a que no había sido actualizado por el usuario la novedad de predio DESOCUPADO.*

4. Que se realizó por parte de la empresa una visita, para verificar el estado de desocupación del predio, identificado con **Matrícula No. 41107**, la cual arrojó los siguientes datos:

“LEC 2340, PREDIO DESOCUPADO, MEDIDOR REGISTRA MOVIMIENTO, SE DEJO LLAVE DE PASO CERRADA”.

5. Que, de acuerdo a la visita, es procedente ordenar al área de facturación reliquidar las cuentas de acueducto **No.56945624 y No. 57295779**, con el fin de que no le sean cobrados valores por consumo y solo le sean cobrados los cargos fijos de ley, ya que fueron facturados con observación de lectura frenado. **Matrícula 41107.**
6. Que, de otra parte, al revisar el servicio de aseo se evidencia que se facturaron los cargos fijos de ley, de acuerdo a esto no se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar ninguna cuenta en el servicio de aseo. **Matrícula 41107.**
7. Que se le informa al peticionario que, de acuerdo a la visita realizada por el funcionario de la entidad, el medidor está presentando movimiento a pesar de encontrarse **DESOCUPADO**; de acuerdo a esto es importante tener en cuenta que si el medidor para las próximas facturaciones en la toma de lectura, aparece con movimiento se procederá a facturar por esos valores de consumo que está presentando el predio; esto podría ser de aseo o alguna otra actividad que se realice en el inmueble.
8. Que se dispondrá establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 41107**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
9. Que el cobro por cargo fijo se encuentra 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...”.

10. Que 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 41107.**
11. 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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No.56945624 y No. 57295779**, correspondiente al periodo de diciembre de 2021 y enero de 2022, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, teniendo en cuenta que se pudo confirmar **DESOCUPADO. Matrícula 41107.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la entidad establecer la observación de lectura **“DESOCUPADO”** para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, del predio identificado con **Matrícula N°41107**, por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, 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 por medio del 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.

Dado en Armenia, Q., a los diecinueve (19) días del mes de febrero de Dos Mil veintidós (2022).

5. Que, teniendo en cuenta la **RESOLUCION PQRDS 0143 DEL 19 DE FEBRERO DE 2022** se realizó reliquidación de las cuentas **N° 56261115, N° 56599958, N° 56945624, N° 57295779** correspondientes a los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022 reliquidando los consumos facturados.

6. Que, por otra parte, revisada el sistema de la dicción comercial, se evidencia que el día 03-03-2022 se dio respuesta mediante **RESOLUCION PQRDS 0766 DEL 03 DE MARZO DE 2022** se dio tramite a la petición por alto consumo en la cual la entidad se pronuncio de la siguiente manera:

La Abogada 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 el (la) señor (a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, 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 le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 14 17 54 P 2**, identificado con **Matricula 41107**.
2. Que verificado el sistema el historial del predio ubicado en **CR 14 17 54 P 2** , identificado con **Matricula 41107**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS MTCE (\$293.846,00)**, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que 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 41107**, se pudo evidenciar que se presentó una **DESACUMULACIÓN DE CONSUMO**, tal y como se explica a continuación:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2351	2289	62	37	ALTO CONSUMO CON DA?OS INTERNOS	15/02/2022
2289	0	10	25	DIRECTO	14/01/2022
0	0	10	25	DIRECTO	15/12/2021
0	0	10	25	DIRECTO	16/11/2021
0	2282	10	25	DIRECTO	14/10/2021

5. Que tal y como se evidencia en el registro de mediciones, para los periodos de facturación de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2021 y enero de 2022, la entidad facturo consumos bajo figura consumo promedio y consumo estimado, dado que por alguna circunstancia no fue posible la toma de lectura en algunos periodos de facturación. **Matrícula N° 41107**.
6. Que la entidad le informa que cuando no es posible la toma de lectura por alguna circunstancia, se factura bajo la figura de consumo promedio y la **ley 142 de 1994** dice al respecto en su **Artículo 146**: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo 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”.

7. Que como se puede evidenciar en el registro de mediciones, la lectura 2282 corresponde a la última lectura certera y la lectura 2351 corresponde a la lectura actual que presenta el predio **Matrícula N° 41107**.
8. Que entre las lecturas 2282 y 2351 hay una diferencia de 69m³, lo que corresponde al consumo real de los últimos cinco (5) periodos de facturación y lo que la entidad ha facturado en los 5 periodos de facturación corresponde a 102m³, lo anterior en virtud de que no fue posible en unos periodos de facturación la toma de lectura; por lo anterior se encuentra procedente descontar los 33m³ cobrados de más. **Matrícula 41107**.
9. Que una vez revisado el sistema de la entidad, se puede evidenciar que la entidad procedió a re liquidar las cuentas de acueducto y alcantarillado correspondiente a los periodos de octubre, diciembre de 2021 y enero de 2022, facturando 0 metros de consumo, es decir que descontó un total de consumos de 30m³ para dichos periodos. **Matrícula N° 41107**.
10. Que en razón de lo anterior, se encuentra procedente ajustar lo facturado en el periodo correspondiente a febrero de 2022, re liquidado 3m³ para dicho periodo. **Matrícula N° 41107**.
11. 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 la matrícula correspondiente a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores re liquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar.
12. Que una vez revisado en el sistema de la entidad, se puede observar que los saldos generados a favor del usuario, correspondiente a las reliquidaciones por parte de la entidad en los periodos de octubre, diciembre de 2021 y enero de 2022; fueron aplicados en la cuenta del mes de enero de 2022. **Matrícula N° 41107**.
13. Que en razón de lo manifestado en el escrito de petición, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se realizó el día 21 de febrero 2022, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 2376. DESOCUPADO. EN EL PREDIO SE ENCUENTRAN REALIZANDO LABORES DE REFORMA. MEDIDOR NO REGISTRA FUGA. FIRMA GUSTAVO GALEANO”.
14. Que dado a lo evidenciado en visita de verificación, el predio se encuentra en labores de reforma, por lo cual puede presentar altos consumos; por lo que se le recomienda al peticionario 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 N° 41107**.

15. Que de acuerdo a la inconformidad presentada por el usuario, se ordenara al área encargada realizar la continua toma de lectura correspondiente al predio identificado con **Matrícula N° 41107**, ubicado en la **CR 14 17 54 P 2**, con el fin de que se facture los consumos reales del predio y no se vuelva presentar esta situación.
16. 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: Acceder a la pretensión del (la) peticionario(a), señor(a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, en el sentido de que sean descontados en la **factura N. 57645294**, 3m3 de consumo cobrados de más, correspondiente al periodo de facturación de febrero de 2022. Lo anterior en virtud a la **DESACUMLACIÓN DE CONSUMO** presentada en los últimos cinco (5) periodos de facturación. **Matrícula 41107**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, que una vez revisado el sistema de la entidad, se puede evidenciar que la entidad procedió a re liquidar las cuentas de acueducto y alcantarillado correspondiente a los periodos de octubre, diciembre de 2021 y enero de 2022, facturando 0 metros de consumo, es decir que descontó un total de consumos de 30m3 para dichos periodos. **Matrícula N° 41107.**

ARTICULO TERCERO: Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, 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 la matrícula correspondientes al predio 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula 41107.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar al (la) peticionario(a), señor(a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN**, que dado a lo evidenciado en visita de verificación, el predio se encuentra en labores de reforma, por lo cual puede presentar altos consumos; por lo que se le recomienda al peticionario 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 N° 41107.**

ARTÍCULO QUINTO: Oficiar al área de al área encargada FRC, realizar la continua toma de lectura correspondiente al predio identificado con **Matrícula 41107**, ubicado en la **CR 14 17 54 P 2**, con el fin de que se facture los consumos reales del predio y no se vuelva presentar esta situación.

ARTÍCULO SEXTO: Notificar al (la) peticionario(a), señor(a) **JOSE FERNANDO GOMEZ MARIN** de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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.

Dado en Armenia, Q; a los tres (03) días del mes de marzo de dos mil veintidós (2022).

7. Que, teniendo en cuenta la **RESOLUCION PQRDS 0766 DEL 03 DE MARZO DE 2022**, se ordenó reliquidar los m3 facturados de más, teniendo en cuenta que al predio se le realizó una **DESACUMULACION DE CONSUMO** para el periodo del mes de FEBRERO DE 2022.

8. Que, al predio ubicado en la dirección **CENTRO CR 14 17 54 P 2** con matrícula **41107** se aplicó **SALDO A FAVOR** de las reliquidaciones realizadas según **RESOLUCION PQRDS 0143 DEL 19 DE FEBRERO DE 2022**, saldo a favor que se aplicó (\$277.842) en la factura del mes de febrero de 2022, la cual llegó por valor de **\$ 293.846,00** debido a la desacumulación de consumo realizado al predio ,cancelado así el valor de \$48.938 el pasado 2022-03-04. Adicional a esto presenta un saldo a favor por valor de \$86.080. el cual se vera reflejado en el próximo periodo de facturación.

9. Que, así mismo me permito infórmale que se pasa novedad al área de facturación para que sea facturado como predio **DESOCUPADO** siempre y cuando le medidor no registre movimiento, y si llegado al caso este registra consumo, se facture con observación **NORMAL** por diferencia de lectura. De esta manera se normalice la observación de lectura que registra como predio **DIRECTO**.

10. Que 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. **Matrícula No. 41107**.

11. 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.

12. De esta forma damos por tramitada su solicitud. Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. G. Marin', written over a horizontal line.

JUAN DAVID OLAYA LOPEZ
Profesional Universitario- Contratista
Dirección Comercial EPA ESP