

AVISO No 259

10 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2099 del 02 de mayo de 2023**

Persona a notificar: **MARIA OLMA ACOSTA**

Dirección del predio: **7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

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

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, 10 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

MARIA OLMA ACOSTA

Dirección:

BARRIO 7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7

Matricula No.28633.

Armenia, Quindío.

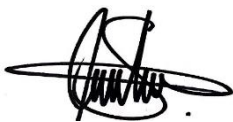
ASUNTO: Notificación por **Aviso 259- Resolución PQRDS 2099 del 02 de mayo de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 259- Resolución PQRDS 2099 del 02 de mayo de 2023 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION"**.

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,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

RESOLUCION PQRDS 2099
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR104858 DEL 2023-04-11
MATRICULA 28633

La abogada 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 **MARIA OLMA ACOSTA**, 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 de petición con Radicado No. **2023PQR104858** del **2023-04-11**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7**, identificado con **Matrícula 28633**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7**, identificado con **Matrícula 28633**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en 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 el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 28633**, 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.
6. 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. **Matrícula 28633**.

7. 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. **Matrícula 28633.**
8. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 28633.**
9. 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”.*
10. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que, el subsidio el cual en este caso al ser un predio de estrato 3 el subsidio es 11,50%, se aplican en el caso de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el cargo fijo (\$/suscriptor) y el cargo por consumo (\$/m³) según consumo básico en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios, de la siguiente manera:

Consumo basico (m ³ /suscriptor/mes)	
11m³	ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm
13m³	ciudades y municipios con altitud entre 1000 msnm y 2000 msnm
16m³	ciudades y municipios con altitud por debajo de 1000 msnm

Armenia, Quindío tiene una altitud aproximada de 1480 msnm, motivo por el cual el subsidio es aplicado únicamente a los primero 13m³, los consumos excedentes se cobrará el cargo por consumo sin subsidio, es decir los valores adicionales que usted considera que la entidad facturó erróneamente, corresponde al cobro sin subsidio de los m³ de consumos adicionales a los 13m³.

11. 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 28633.**
12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62236255, No.61877851, No.61519824, No.61167473, No.60813906**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 28633.**



13. 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.62236255, No.61877851, No.61519824, No.61167473, No.60813906**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 28633**.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 28633**.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 28633**.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de mayo de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 2099
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2023PQR104858 DEL 2023-04-11
MATRICULA 28633

La abogada 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

14. Que, la señora **MARIA OLMA ACOSTA**, 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 de petición con Radicado No. **2023PQR104858** del **2023-04-11**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7**, identificado con **Matrícula 28633**.
15. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **7 DE AGOSTO MZ 10 CS 7**, identificado con **Matrícula 28633**., se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
16. 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 (...)*.
17. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
18. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 28633**, 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.
19. 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. **Matrícula 28633**.

20. 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. **Matrícula 28633.**
21. Que, se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 28633.**
22. 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”.*
23. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que, el subsidio el cual en este caso al ser un predio de estrato 3 el subsidio es 11,50%, se aplican en el caso de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el cargo fijo (\$/suscriptor) y el cargo por consumo (\$/m3) según consumo básico en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios, de la siguiente manera:

Consumo basico (m3/suscriptor/mes)	
11m3	ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm
13m3	ciudades y municipios con altitud entre 1000 msnm y 2000 msnm
16m3	ciudades y municipios con altitud por debajo de 1000 msnm

Armenia, Quindío tiene una altitud aproximada de 1480 msnm, motivo por el cual el subsidio es aplicado únicamente a los primero 13m3, los consumos excedentes se cobrará el cargo por consumo sin subsidio, es decir los valores adicionales que usted considera que la entidad facturó erróneamente, corresponde al cobro sin subsidio de los m3 de consumos adicionales a los 13m3.

24. 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 28633.**
25. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62236255, No.61877851, No.61519824, No.61167473, No.60813906**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 28633.**

26. 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.62236255, No.61877851, No.61519824, No.61167473, No.60813906**, objeto de reclamación, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 28633.**

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 28633.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, que se realizó un análisis de la facturación correspondiente a los últimos 5 periodos de facturación, y se pudo concluir que no se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo facturado en cada una de las cuentas no sobrepasa los porcentajes establecidos por ley. **Matrícula 28633.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA OLMA ACOSTA**, de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los dos (02) días del mes de mayo de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.