

**AVISO No 475**

21 de septiembre 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar **Resolución PQRDS 3853 del 12 de septiembre de 2022**

Persona a notificar: **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**

Dirección de notificación usuario **CALLE 10 No.16 38 PRIMER PISO**

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, Quindío. 21 de septiembre 2022.

Señor (a):

**MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**

Dirección: **CALLE 10 No.16 38 PRIMER PISO**

**Matrícula No.47715**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por Aviso 475 de la **Resolución PQRDS 3853 del 12 de septiembre de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.475 del Resolución PQRDS 3853 del 12 de septiembre de 2022. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 47715"**.

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 3853  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO 2022PQR831943 DEL 2022-09-02  
MATRICULA 47715**

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, la señora **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**, 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 en lo manifestado en el escrito mediante, respecto del predio ubicado en **SAN FERNANDO CL 10 16 38 LOCAL**, identificado con **Matrícula 47715**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **SAN FERNANDO CL 10 16 38 LOCAL**, identificado con **Matrícula 47715**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SETECIENTOS DIECIOCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS MCTE (\$718.820)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en consecuencia de lo solicitado, se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó acabo el día 06 de septiembre de 2022, encontrando lo siguiente:

*“LECTURA 44, USO COMERCIAL, SE VERIFICO MEDIDOR SURTE LOCALES, P1 OFICINA DE LITOGRAFIA. NO SE PUEDE VERIFICAR INSTALACIONES NO HAN ABIERTO Y NO HAY NUMERO DE CELULAR. NOTA: VER REVISION ANTERIOR.”*





- Que, validado en el sistema de Empresas Públicas De Armenia E.S.P, se pudo observar que al predio se le han realizado diversas visitas, en las cuales hasta el mes de noviembre de 2021 se pudo verificar que el predio constaba en el primer piso de 2 Unidades, posterior a ello hubo reclamación en el mes de marzo de 2022, en la cual se pudo verificar que el predio ya tenía los locales unificados donde funcionaba empresa de publicidad. **Matrícula 47715**
- Que, en razón de lo anterior, lo anterior, la entidad procedió a re liquidar la cuenta de Marzo de 2022 y se modificó en cobro en el sistema, con la finalidad de que en las siguientes facturas se continuaría realizando el cobro de 1 Unidad pequeño productor tipo 1, **se aclara al usuario que el cambio de tarifa aplica a futuro**, o sea, se reconoce cuando es solicitado por el usuario y la empresa no está en la obligación de re liquidar las cuentas anteriores a la reclamación, debido a que el servicio de aseo no es retroactivo, por ende no es procedente acceder a sus pretensiones de efectuar descuentos y/o ajustes. **Matrícula No.47715**

| Código Dirección | Cantidad | Código Uso | Descripción     | Código Estrato | Descripción |
|------------------|----------|------------|-----------------|----------------|-------------|
| 36506            | 1        | 14         | PEQUEÑO PROD... | 1              | TIPO 1      |



### Empresas Públicas de Armenia ESP

NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío  
Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autorretenedores servicios públicos domiciliarios  
Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorretenedores rendimientos financieros Res.: 1460  
19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.



#### NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

**47715**

#### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

|   |  |
|---|--|
| Nombre: Maria Teresa Marulanda Martinez         | C.C. / N.I.T.: 24988799                  |
| Dirección de entrega: CL 10 16 38 LOCALES 1 Y 2 | Clase de servicio: 2 Comercial           |
| Dirección del predio: CL 10 16 38 LOCALES 1 Y 2 | Estrato: 1 Comercial                     |
| Barrio: San Fernando                            | Ciclo: Ciclo 8                           |
| Ruta de reparto: 081000726350                   | Meses de deuda: 7 Saldo a favor: \$ 0,00 |

#### DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

|                                   |                        |               |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------------|----------------------|
| Marca: Janz                       | Número: Q18HA000000000 | Dímetro:      | Obs. lectura: NORMAL |
| Lectura anterior: 42              | Lectura actual: 43     | Consumo m3: 1 | Promedio: 2          |
| Periodo facturado desde: 15/07/22 | - Hasta: 13/08/22      |               |                      |

#### SERVICIO DE ASEO

| Tipo de productor: Pequeño Productor | Ocupada | Desocupada | Frecuencia Semanal |
|--------------------------------------|---------|------------|--------------------|
| Num. de unidades residenciales:      | 1       | 0          | Recolección: 3     |
| Num. de unidades no residenciales: 1 | 1       | 0          | Ramita: 2          |

#### RESUMEN DE FACTURA

|  |
|--|
| Factura de venta num. 59756010                     |
| Fecha de emisión: 18/08/2022                       |
| Referencia de pago num: <b>NO VALIDA PARA PAGO</b> |
| Fecha max. de entrega: 20/08/2022                  |
| Periodicidad: Mensual                              |
| Saldo Anterior: \$ 653.868,00                      |
| Pago Oportuno Hasta: <b>INMEDIATO</b>              |
| <b>TOTAL A PAGAR: 718.820,00</b>                   |

#### 3. Servicio de ASEO

|                             |   |              |       |             |                     |
|-----------------------------|---|--------------|-------|-------------|---------------------|
| Recargo Por Mora            | 1 | \$ 2.460,00  | 50,00 | \$ 0,00     | \$ 2.460,00         |
| COSTOS FIJOS                | 1 | \$ 11.658,00 | 50,00 | \$ 5.829,00 | \$ 17.487,00        |
| COSTO VARIABLE NA           | 1 | \$ 18.763,00 | 50,00 | \$ 9.383,00 | \$ 28.146,00        |
| COSTO VARIABLE APROVECHABLE | 1 | \$ 131,00    | 50,00 | \$ 13,00    | \$ 144,00           |
| DEVOLUCION APROVECHAMIENTO  | 1 | \$ -128,00   | 0,00  | \$ 0,00     | \$ -128,00          |
| <b>Subtotal ASEO</b>        |   |              |       |             | <b>\$ 48.109,00</b> |



6. Que, de las visitas realizadas al predio se pudo observar que en el predio funciona un local comercial de litografía y publicidad y de acuerdo a ello se efectúa su respectivo cobro como PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL, siendo esta la tarifa mínima para un predio de uso comercial, por ende no es procedente efectuar re liquidación alguna. **Matrícula No.47715**
7. Que, revisado el sistema y registro documental de la entidad, se observa que a los requerimientos presentados frente al predio identificado con **Matrícula No.47715**, se han brindado las respuestas y efectuado las re liquidaciones y ajustes procedentes.
8. Que, del reporte de pagos suministrado por usted en el numeral séptimo de su escrito, puede usted observar la disminución presentada respecto a la tarifa del servicio de aseo, igualmente se observa que el pago de la facturación por los servicios presentado no se realiza de manera oportuna, dejando acumular varios periodos. **Matrícula No.47715**
9. 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 (...).*
10. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 47715**, 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, así:

| Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Codigo |             | Cuenta   | Fecha Registro |
|----------------|------------------|---------|--------|-------------|----------|----------------|
|                |                  |         | Código | Descripción |          |                |
| 43             | 42               | 1       | -1     | NORMAL      | 59756010 | 18/08/2022     |
| 42             | 41               | 1       | -1     | NORMAL      | 59404354 | 17/07/2022     |
| 41             | 40               | 1       | -1     | NORMAL      | 59055019 | 15/06/2022     |
| 40             | 39               | 1       | -1     | NORMAL      | 58701182 | 16/05/2022     |
| 39             | 38               | 1       | -1     | NORMAL      | 58353206 | 19/04/2022     |

11. 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 47715.**
12. Que, los consumos y vertimiento 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 47715.**
13. 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”.*



14. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las facturas **No.58353206, No.58701182, No.59055019, No.59404354, No.59756010**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 47715.**
15. Que, se recomienda a la peticionaria, 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 47715.**
16. Que, el cobro del consumo de alcantarillado no se efectúa a partir de la medición directa del volumen de vertimiento a la red, sino que el cobro por dicho servicio se determina, teniendo en cuenta el consumo del servicio público domiciliario de acueducto como parámetro para el cobro en el alcantarillado, por lo cual no es procedente realizar descuentos y/o ajustes a ninguna de las facturas emitidas por dicho servicio. **Matrícula 47715.**
17. Que, en razón a lo expuesto me permito informar que no es procedente efectuar cobros acordes a los promedios de los periodos requeridos por usted, ya que el servicio de acueducto se factura acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio y de ello se emite el cobro por alcantarillado, el servicio de aseo su cobro se realiza acorde a la tarifa otorgada la cual para el presente caso es UNA UNIDAD NO RESIDENCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR TIPO1. **Matrícula 47715.**
18. 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 TERESA MARULANDA MARTINEZ**, el sentido de realizar descuento o reajuste a las facturas **No.58353206, No.58701182, No.59055019, No.59404354, No.59756010**, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 47715.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**, no es procedente efectuar cobros acordes a los promedios de los periodos requeridos por usted, ya que el servicio de acueducto se factura acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio y de ello se emite el cobro por alcantarillado, el servicio de aseo su cobro se realiza acorde a la tarifa otorgada la cual para el presente caso es UNA UNIDAD NO RESIDENCIAL PEQUEÑO PRODUCTOR TIPO1. **Matrícula 47715.**



**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar a la peticionaria, señora **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**, 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 47715.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**, referente al histórico del consumo, me permito informarle que dicho grafico se encuentra en el costado derecho de la factura, el cual se expone periódicamente en cada facturación emitida por la entidad. **Matrícula 47715.**

**ARTICULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **MARIA TERESA MARULANDA MARTINEZ**, de la presente Resolución.

**ARTICULO SEXTO:** 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](mailto: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 doce (12) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

