

**AVISO No. 661**

31 DE AGOSTO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ANA RUTH VALLADARES SUAREZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 6569 del 23 de Agosto de 2023**

Persona a notificar: **ANA RUTH VALLADARES SUAREZ**

Dirección de notificación: **CRA 13 # 3 – 75 APTO 201**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 31 DE AGOSTO DE 2023

Señor (a):

**ANA RUTH VALLADARES SUAREZ**

Dirección de notificación: **CRA 13 # 3 – 75 APTO 201**

**Matriculas No. 48347 - 107434**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 661 – RESOLUCION PQRDS 6569 del 23 de Agosto de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 661** – RESOLUCION PQRDS 6569 del 23 de Agosto 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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 6569**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO 2023PQR6684**  
**MATRICULAS 48347 - 107434**

La 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 **ANA RUTH VALLADARES SUAREZ**, 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. **2023PQR6684** la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto de los predios ubicados en **CRA 13 # 3 – 73 PISO 1 Y CRA 13 # 3 – 75 APTO 201**, identificados con **Matrículas 48347 - 107434**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 48347**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 107434**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS CINCO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$405.378)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que, en atención a su solicitud se realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 48347**, la cual se llevó a cabo el día 18 de Agosto, encontrándose lo siguiente:

“LEC 1667. SERIE 043882. PREDIO SOLO.”

5. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre DESOCUPADO, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral. **Matrícula 48347**.
6. 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...”*

7. 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 (...).
8. 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.
9. 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 48347**, 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.
10. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de Acueducto **No. 63166224 , No. 63526859, No. 63889408**, para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación realizada al predio. **Matrícula 48347**.
11. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 63174015, No. 63534666, No. 63897197** en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 48347**.
12. Que, en atención a su solicitud se realizó visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 107434**, la cual se llevó a cabo el día 18 de Agosto, encontrándose lo siguiente:

“LEC 9. 5 PERSONAS. LA EMPLEADA NO AUTORIZO INGRESO”

13. Que, en visita de verificación se confirma que no se presenta error alguno en la toma de lectura pero debido a que no fue posible ingresar al predio no se pudieron verificar las instalaciones internas del mismo. **Matrícula 107434.**
14. 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”.*
15. Que, el promedio de consumo por persona es de 5m<sup>3</sup> – 6m<sup>3</sup>, en visita de verificación se informa que en el predio habitan 5 personas, es decir un consumo promedio de 25m<sup>3</sup>. **Matrícula 107434.**
16. Que, el último consumo facturado es de 18m<sup>3</sup>, es decir, por debajo del promedio establecido para 5 personas. **Matrícula 107434.**

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5136	5	1092	18	13	MEDIDOR NUEVO
5117	1092	1092	16	-1	NORMAL
5098	1092	1092	17	-1	NORMAL
5079	1092	1092	16	11	FRENADO
5060	1092	1092	20	11	FRENADO

17. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 107434.**
18. 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 107434.**
19. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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.
20. 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 de la peticionaria, señora **ANA RUTH VALLADARES SUAREZ**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Acueducto **No. 63166224** , **No. 63526859**, **No. 63889408**, para que no sea cobrado ningún valor por concepto de consumos, puesto que el predio se encuentra desocupado según visita de verificación al predio. **Matrícula 48347.**

**ARTICULO SEGUNDO:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de Aseo **No. 63174015**, **No. 63534666**, **No. 63897197**, en el sentido de que no sea cobrado ningún valor por concepto de producción de aseo, teniendo en cuenta que el predio se encuentra DESOCUPADO. **Matrícula 48347.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario 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. **Matrícula 48347.**

**ARTÍCULO CUARTO:** No acceder a la pretensión del peticionario, en el sentido de reliquidar las Facturas, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 107434.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, que el promedio de consumo por persona es de 5m<sup>3</sup> – 6m<sup>3</sup>, según visita de verificación en el predio habitan 5 personas, es decir un consumo promedio de 25m<sup>3</sup>. **Matrícula 107434.**

**ARTICULO SEXTO:** Recomendar a los usuarios del servicio, 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 107434.**

**ARTICULO SEPTIMO:** Notificar a la peticionaria, señora **ANA RUTH VALLADARES SUAREZ** de la presente resolución.

**ARTÍCULO OCTAVO:** 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](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 Veintitrés (23) días del mes de Agosto de Dos Mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.