

AVISO No 746

25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 9359 del 15 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**

Dirección del predio: **B/ VILLA CELMIRA MZ A CASA 16**

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

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):

**NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**

Dirección: **B/ VILLA CELMIRA MZ A CASA 16**

Celular: 317 701 0159

**Matricula No.71174**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 746- Resolución PQRDS 9359 del 15 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 746- Resolución PQRDS 9359 del 15 de septiembre 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 EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 9359**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR255196 DEL 2023-08-28**  
**MATRICULA 71174**

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 **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, 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. 2023PQR255196 DEL 2023-08-28**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB VILLA CELMIRA MZ A CS 16**, identificado con **Matrícula 71174**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB VILLA CELMIRA MZ A CS 16**, identificado con **Matrícula 71174**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIECISIETE PESOS MCTE (\$67.917)** en los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se procedió a realizar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 04 de SEPTIEMBRE de 2023 y se encontró lo siguiente:  
  
*“LEC 2096. SERIE 2903. NADIE EN EL PREDIO. LA SEÑORA NUBIA ARGENIS DEJO ENCARGADA A LUNIS ORTEGA PERO NO PUEDE ATENDER LA VISITA..”*
4. 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 (...).*
5. 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.*

6. Que, por lo anterior, se efectuará revisión y análisis únicamente a las facturas emitidas en los periodos de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto de 2023, incluyendo esta última debido a que fue emitida una vez radicado el DP.
7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 71174**, 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		Fecha Registro
			Código	Descripción	
2082	2046	36	-1	NORMAL	24/08/2023
2046	2010	36	-1	NORMAL	24/07/2023
2010	1983	27	-1	NORMAL	23/06/2023
1983	1954	29	-1	NORMAL	25/05/2023
1954	1926	28	-1	NORMAL	22/04/2023
1926	1895	31	-1	NORMAL	24/03/2023

8. 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 71174.**
9. 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 71174.**
10. 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 71174.**
11. 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”.*
12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las Facturas **No.62291802, No.62647946, No.63008824, No.63369315, No.63731752, No.64093144** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 71174.**
13. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que, el subsidio el cual en este caso al ser un predio de estrato 2 bajo es de 3%, 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

14. Que, Armenia, Quindío tiene una altitud aproximada de 1480 msnm, motivo por el cual el subsidio es aplicado únicamente a los primeros 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.
15. Que, se informa a la peticionaria que se realizaron 2 visitas al predio y ninguna fue posible que le permitieran el ingreso al predio al funcionario, debido a que la persona que estaba encargada del inmueble no pudo atender la visita, por lo cual se recomienda solicitar nuevamente la visita cuando usted se encuentre en el predio para inspeccionar las instalaciones internas del predio.
16. Que, en virtud a su solicitud se ordenará al Área de Gestión Control Perdidas la práctica de un CHEQUEO al medidor de agua instalado en el predio identificado con **Matrícula N°71174**, con la finalidad de verificar su funcionamiento y si es del caso proceder al cambio del mismo.
17. Que, una vez se obtengan los resultados del chequeo el cual se enviará al usuario indicando el procedimiento efectuado por parte del Área Encargada y el procedimiento a seguir, si es del caso; realizar el cambio de mismo.
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 71174**.
19. 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 **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, el sentido de reliquidar las Facturas **No.62291802, No.62647946, No.63008824, No.63369315, No.63731752, No.64093144** pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 71174**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al Área de Gestión Control Perdidas la práctica de un CHEQUEO al medidor de agua instalado en el predio identificado con **Matrícula N°71174**, con la finalidad de verificar su funcionamiento y si es del caso proceder al cambio del mismo.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 71174.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, 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 71174.**

**ARTICULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, que se realizaron 2 visitas al predio y ninguna fue posible que le permitieran el ingreso al predio al funcionario, debido a que la personas que estaba encargada del inmueble no pudo atender la visita, por lo cual se recomienda solicitar nuevamente la visita cuando usted se encuentre en el predio para inspeccionar las instalaciones internas del predio.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **NUBIA ARGENIS RIVERA LOAIZA**, de la presente Resolución.

**ARTICULO 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-9359 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.