

**AVISO No. 799**

04 Octubre de 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10260 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Persona a notificar: **CIUDADANO ANONIMO**

Dirección del predio: **CALLE 5TA NORTE 18-42 LOCAL 2 ED ESPLENDOR**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

Cargo: **Abogada Contratista**

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 04 de octubre de 2023

Señor (a):

**CIUDADANO ANONIMO**

Dirección: **CALLE 5TA NORTE 18-42 LOCAL 2 ED ESPLENDOR**

Matricula: **115193**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 799-RESOLUCION PQRDS 10259 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2023.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 799 – RESOLUCIÓN PQRDS 10259 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2023. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”**

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 10260**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2023PQR82360 DEL 2023-09-11**  
**MATRICULA 115193**

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 señor (a) **CIUDADANO ANONIMO**, 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 **CALLE 5TA NORTE 18-42 LOCAL 2 ED ESPLENDOR**, identificado con **Matricula 115193**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 5TA NORTE 18-42 LOCAL 2 ED ESPLENDOR**, identificado con **Matricula 115193**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$179.255)**, correspondiente a 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. Con ocasión de la solicitud presentada se procedió a solicitar visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 18 de septiembre de 2023, reportando lo siguiente:

“LEC 186. LOCAL CERRADO NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA.”

6. Con ocasión de que no pudo hacerse la verificación de la visita, se procedió a solicitar nuevamente la realización de otra visita, la cual se llevó a cabo el día 22 de septiembre de 2023, encontrando lo siguiente:

“LEC 186. 1 PERSONA SURTE LOCAL. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES”

7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 115193**, se observa que para el mes de septiembre fue facturado consumo por promedio del estrato en que se encuentra ubicado el predio.

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo	
				Código	Descripción
5155	186	186	19	21	TAPADO
5136	186	186	0	-1	NORMAL
5117	186	186	0	-1	NORMAL
5098	186	186	0	-1	NORMAL
5079	186	186	0	-1	NORMAL

8. También se evidencia que en los periodos anteriores no ha sido facturado valor alguno por consumo de acueducto y al no evidenciar alguna anomalía en el medidor, se puede deducir que es un usuario de consumos mínimos.
9. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 64258075** por la cual reclama el ciudadano, realizando el cobro únicamente de cargos fijos en Acueducto y Alcantarillado.
10. 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...”

11. Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad establecer observación “USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS”. **Matrícula 115193**
12. En lo que respecta al servicio de aseo no es procedente reliquidar la cuenta **No. 64250312**, toda vez que en el predio identificado con **Matrícula 115193** funciona un local comercial, el cual se encuentra habitado.
13. Se recomienda a los usuarios, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.

14. Que se informa al ciudadano, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo. **Matrícula 115193.**
15. 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 **CIUDADANO ANONIMO**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto **No. 64258075** por la cual reclama la peticionaria, realizando el cobro únicamente de cargos fijos por concepto de acueducto y alcantarillado del predio identificado con **Matrícula 115193.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** No acceder a reliquidar la cuenta **No. 64250312**, toda vez que en el predio identificado con **Matrícula 115193** funciona un local comercial, el cual se encuentra habitado.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer observación "USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS". **Matrícula 115193.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Recomendar al peticionario, señor(a) **CIUDADANO ANONIMO**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 115193**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar al peticionario, señora(a) **CIUDADANO ANONIMO**, de la presente Resolución

**ARTÍCULO 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. advirtiéndole 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 veinticinco (25) días del mes de septiembre de Dos Mil veintitrés (2023)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

