

AVISO No. 0353

20 Mayo de 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6478 DEL 09 DE MAYO DE 2024**

Persona a notificar: **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE.**

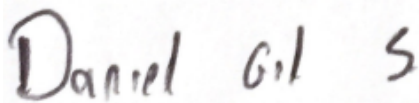
Dirección del predio: **CALLE 15 # 10 – 41 LA CAMPIÑA.**

Funcionario que expidió el acto: **DANIEL GIL SANCHEZ**

Cargo: **ABOGADO 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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



Armenia, 20 Mayo de 2024

Señor (a):

**ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE.**

Dirección de notificación: **CALLE 15 # 10 – 41 LA CAMPIÑA.**

Matrícula: **No. 52589**

**Armenia, Quindío**

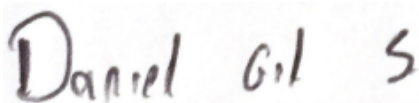
**ASUNTO:** Notificación por Aviso 0353 - **RESOLUCION PQRDS No. 6478 DEL 09 DE MAYO DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 0353 - RESOLUCION PQRDS No. 6478 DEL 09 DE MAYO DE 2024”**

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,



**DANIEL GIL SANCHEZ**

**Abogado-Contratista**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

**RESOLUCION PQRDS 6478 DEL 09 DE MAYO DE 2024  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2024PQR229381  
MATRICULA 52589**

El Abogado Profesional 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 **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE**, 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 permite Informar a él (la) señor (a) **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CALLE 15 # 10 - 41 LA CAMPIÑA**, identificado con **Matrícula N°52589**, se observa que a la fecha se encuentra a paz y salvo por concepto de los servicios de Alcantarillado, Acueducto y Aseo.
3. 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 (...)*.
4. 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”*.
5. Que el consumo facturado en el predio para el periodo objeto de reclamo, fue bajo la observación de lectura certera **NORMAL, CONFIRMADO POR LECTURA CRITICA** como se observa en el siguiente pantallazo, periodo donde se envió a tomar relectura para confirmar el consumo de **96mt3** y se encuentra conforme lo registrado por el aparato de medición instalado en el predio:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura
2024	4		5290	96	48	CRITICA	NORMAL
2024	3		5271	48	42	LECTURA	NORMAL
2024	2		5252	42	27	LECTURA	NORMAL
2024	1		5233	27	9	LECTURA	NORMAL



6. Que aunado a lo anterior se realizó visita de verificación de lectura crítica, el día 08 de Marzo del año en curso, donde se generó la siguiente observación:

Inform...	Datos...	Cobro	Ítems	Cambi...	Archiv...	Evidenc
Fecha Asignación					07/03/2024	16:06:48
Fecha Ejecución					08/03/2024	09:06:00
Fecha Legalización					11/03/2024	09:07:52
Unidad Operativa					1 - CUADRILLA PARA PQR	
¿Realizado por?					4480 - CARLOS ANDRES BOHORQUEZ CORREO	
Usuario que Genera						lauramsj
Usuario que Legaliza						mariol
Programa						WFLEGA
Cupón						.....
Observación						
LEC 48 NADIE ATIENDE AL LLAMADO .						

7. Que de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP:

*“Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.*

8. Que una vez verificada la información en el sistema de la entidad se logró establecer que para el periodo comprendido entre el 8 de marzo del 2024 y el 8 de abril del 2024, existió un error de digitación por el área de facturación donde en dicha factura aparece como lectura actual **9mt3**, lo que es un error ya que como puede evidenciarse en la imagen adjunta al numeral 5, se aprecia el historial de consumo del predio donde la lectura actual es de **96mt3**, dicha información se ratifica mediante una fotografía enviada por la usuaria el día 08 de abril del presente año donde el aparato de medición registra **130mt3**, es decir está en perfecto funcionamiento, registrando los valores de forma normal y ascendente.



9. Que como puede evidenciarse Empresas Públicas de Armenia E.S.P, cumplió con el procedimiento establecido por la Ley 142 de 1994 y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece:

*“...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”*

10. Que respecto del cobro del desincentivo, el mismo obedece a un precepto legal el cual nos dice que si el consumo supera los 26mt<sup>3</sup>, el metro adicional se cobrará tal y como lo establece la Resolución UAE – CRA 39 DE 2024 del 26 de enero de 2024, “Por la cual se dispone la activación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable establecidos en la Resolución CRA 887 de 2019 compilada en el Título 5, Parte 7, del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021”.

11. La medida de desincentivo de consumo aplicada con ocasión tiene un claro llamado para toda la ciudadanía, estamos en un momento de la escasez del recurso hídrico debido al fenómeno de El Niño, lo cual repercute en la continuidad del servicio. En este sentido, necesitamos que todos hagamos un esfuerzo para disminuir los consumos y ahorrar el agua que se utiliza día a día. Necesitamos un cambio de conciencia frente al uso del recurso para que sea cada vez más eficiente

12. Que, de conformidad con lo anterior no se encuentra procedente realizar descuento o reajuste a las cuentas objeto de reclamo para el predio identificado con la **Matrícula N° 52589**.

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:** Negar las pretensiones a la peticionaria, la señora **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE**, en el sentido de informar que los detalles o componentes de la factura, se encuentran dentro de la misma Factura que mes a mes se entrega en el predio, que no se ha cobrado cargos adicionales para el predio identificado con la **Matrícula N° 52589**. Dado que como se argumentó en el numeral 8 de la presente resolución, se trató de un error de digitación a la hora de generar la factura de dicho periodo, como quiera que el historial de consumó del predio nos arroja la información correcta.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, la señora **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE**, que no se han realizado cambios en las políticas o métodos de facturación, sin embargo nos acogimos a la Resolución UAE – CRA 39 DE 2024 del 26 de enero de 2024, planteamiento descrito en los numerales 10 y 11 de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, la señora **ADRIANA PATRICIA MANRIQUE SOLARTE**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Nueve (09) días del mes de Mayo Dos Mil veinticuatro (2024).

Daniel Gil S

**DANIEL GIL SANCHEZ**  
**Abogado-Contratista**  
**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

