

**AVISO No 193**

21 De Abril De 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 1542 – del 12de abril de 2023**

Persona a notificar: **MARTHA LUCIA SALCEDO**

Dirección del predio: **URBANIZACIÓN COINCA CALLE 22 N 11**

Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDRE MONTOYA**

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. 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.

Atentamente,



**PAULA ANDREA MONTOYA**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 21 de Abril de 2023

Señora:

**MARTHA LUCIA SALCEDO**

Dirección: **URBANIZACIÓN COINCA CALLE 22 N 11**

**Matrícula No. 53282**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 193- Resolución PQRDS 1545 del 13 de Abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 193- Resolución PQRDS 1545 del 13 de Abril 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,



**PAULA ANDREA MONTOYA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCIÓN PQRDS 1545  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN 2023PQR911051  
MATRICULA 53282**

La abogada contratista adscrita a la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de las atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificado parcialmente por la Ley 2080 de 2021 y,

**CONSIDERANDO**

1. Que, la señora MARTHA LUCIA SALCEDO ECHEVERRY, 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 **URBANIZACIÓN COINCA CALLE 22 N 11 20** identificado con **Matrícula No. 53282**.
2. 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 (...).*
3. 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*
4. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en LA **URBANIZACIÓN COINCA CALLE 22 N 11 20** identificado con **Matrícula No. 53282**, se observa que a la fecha se encuentra con saldo pendiente de pago por los servicios de Acueducto (3 cuentas), Alcantarillado (3 cuentas) y Aseo (3 cuentas), de la siguiente manera:

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente	Saldo a favor	Valor Capital	Valor Mora	Uso	Estrato	
	Código	Descripción							Código	Descripción
532821	1	ACUEDUCTO	3	\$178.747	\$0	\$178.747	\$0	RESIDENCIAL	5	MEDIO ALTO
532822	2	ALCANTARILLADO	3	\$148.254	\$0	\$148.254	\$0	RESIDENCIAL	5	MEDIO ALTO
532827	7	ASEO	3	\$139.595	\$0	\$139.595	\$0	RESIDENCIAL	5	MEDIO ALTO

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con Matrícula **53282**, se observa lectura FRENADO durante los últimos 5 periodos de facturación, por lo cual la entidad prestadora ha venido facturando el consumo bajo la modalidad de promedio, de 9 MT3, igualmente se observa que para el periodo del marzo y abril de 2023, la entidad facturó un consumo promedio de 20MT3, para cada uno de estos periodos así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Cuenta
				Código	Descripción		
5063	2041	2041	20	11	FRENADO	12/04/2023	62509517
5044	2041	2041	20	11	FRENADO	14/03/2023	62150746
5025	2041	2041	9	11	FRENADO	12/02/2023	61793833
5006	2041	2041	9	11	FRENADO	12/01/2023	61438779
4987	2041	2041	9	11	FRENADO	13/12/2022	61082972
4968	2041	2041	9	11	FRENADO	11/11/2022	60731569

6. Que, obra en el sistema constancia de visita de verificación por el área de gestión control perdidas fechada del día 14 de diciembre de 2022, la cual arrojó el siguiente resultado:

**Observación MEDIDOR MEGASA 1/2"// SERIE 0303533// LECT 2041// FRENADO.**

7. Que, dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad re liquidar las siguientes facturas de acueducto:

- Factura No. 62150746, **descontando 11mt3** cobrados de más para el periodo marzo de 2023,
- Factura No. 62509517 **descontando 11mt3** cobrados de más para el periodo abril de 2023

Es decir, se ordenará cobrar 9MT3 a cada una de las cuentas No. 62150746 y 62509517, estableciendo los saldos a favor del usuario de los metros de más cobrados en la cuenta objeto de reclamo. **Matrícula 53282.**

8. Que, la **ley 142 de 1994** dice al respecto en su **Artículo 146**: *“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.*
9. Que, igualmente de lo encontrado en la visita de verificación, se observa que el predio identificado con **matrícula 53282**, el medidor se encuentra FRENADO desde el año 2021, por lo cual se informará a la señora MARTHA SALCEDO que a partir de la fecha cuenta con un mes para solicitar la instalación del medidor a Empresas Públicas de Armenia, para que se cobre el consumo real obtenido en el predio identificado con el contrato **53282**.
10. Es de aclarar que la usuaria también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un

medidor pre equipado, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula No. 53282.**

11. La Superintendencia de Servicios Públicos señalado en el concepto SSPD-OJ- 2014-222, lo siguiente:

*Por regla general la empresa prestadora, cobra los consumos conforme a la medición directa y real de la prestación de su servicio a través de visitas periódicas implementando los instrumentos técnicos idóneos para ello, de manera que la medición real del consumo es el elemento principal de su cobro, **sin embargo, la empresa prestadora podrá, excepcionalmente, establecer el valor del consumo del servicio a través de otros mecanismos de medición conforme al art. 146 de la Ley 142 de 1994**, cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos y según lo disponga el contrato de condiciones uniformes, de la siguiente forma: a) Por promedio de consumo de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, b) Por promedio de consumos de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares a la del suscriptor o usuario a medir, y c) Por aforo individual. Los consumos por promedio, han de entenderse como aquella medición realizada por la empresa prestadora, cuando por su acción u omisión no ha sido posible efectuarla directamente a través de los medios técnicos o tecnológicos idóneos para tales efectos, determinando la misma conforme a la media de los históricos de consumos del usuario o en su defecto de otros tantos que se encuentren en las mismas condiciones, promedio que se realiza acorde a los últimos seis (6) meses de consumo. Advirtiéndose que el cálculo de la medición promediada de consumos deber realizarse conforme a los consumos de los últimos seis (6) meses a la luz del inciso tercero del artículo 146 de la ley 142 de 1994. En ese sentido, podemos afirmar que la medición por promedio es una medición de carácter excepcional que se configura siempre que no sea posible medir razonablemente el consumo, en los términos de la norma en mención; de manera que si un predio se encuentra desocupado, lo consecuente es la inexistencia de consumo, caso en el cual, si la medición es acorde con la verificación del funcionamiento del aparato, será esta la medida que tendrá en cuenta la empresa al generar la factura; de modo que no es posible el cálculo de promedios de los consumos por cuanto en efecto no hay registro a promediar y se entiende que la medida 0 se encuentra corroborada con la verificación del funcionamiento del medidor. No obstante, cada caso supone circunstancias de orden particular que deberán ser revisadas tanto por el usuario como por la empresa, puesto que puede suceder que en un período específico el predio se encuentre desocupado, pero para el siguiente presente un consumo significativo que amerite una investigación de la desviación significativa que, a luces del artículo 149 de la Ley 142 de 1994, habilita el cobro por promedio, entre otras opciones, hasta tanto se investigue la causa que le dio origen.*

12. Asimismo, en el Acuerdo junta directiva No. 021 de diciembre 15 de 2008 por el cual se adopta el nuevo Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Publicas de Armenia ESP en su **cláusula 27. Imposibilidad de medición** establece:

*Cláusula 27. **Imposibilidad de medición.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:*

*1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.*

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato....

13. 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.

14. 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 MARTHA LUCIA SALCEDO, en el sentido de ORDENAR al área encargada de la entidad, re liquidar las siguientes facturas de acueducto: **Matricula 53282**

- Factura No. 62150746, **descontando 11mt3** cobrados de más para el periodo marzo de 2023,
- Factura No. 62509517 **descontando 11mt3** cobrados de más para el periodo abril de 2023

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora MARTHA LUCIA SALCEDO, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

**ARTÍCULO TERCERO:** informar a la señora MARTHA SALCEDO que a partir de la fecha cuenta con un mes para solicitar la instalación del medidor a Empresas Públicas de Armenia, para que se cobre el consumo real obtenido en el predio identificado con el contrato **53282**.

**ARTÍCULO CUARTO:** informar a la peticionaria, señora MARTHA LUCIA SALCEDO que también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor pre equipado, presentar copia del certificado de

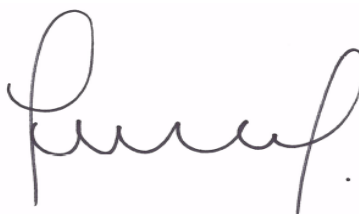
calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **Matrícula No. 53282.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, la señora MARTHA SALCEDO 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. 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 trece (13) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



Paula Andrea Montoya  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial – EPA ESP