

**AVISO No 80**

18 de Febrero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 0387 del 11 de Febrero de 2022

Persona a notificar: **ANA ISMELDA BUITRAGO**

Dirección de notificación usuario **BARRIO BELENCITO MZ N CASA 17**

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

Cargo: Abogada 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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 18 de Febrero de 2022

Señor (a):

**ANA ISMELDA BUITRAGO**

Dirección:

**BARRIO BELENCITO MZ N CASA 17**

Matricula No.68934.

Celular: 312 703 8872

Armenia, Quindío.

.

ASUNTO: Notificación por Aviso 80 RES- PQRDS 0387 del 11 de Febrero de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No** 80 RES- PQRDS 0387 del 11 de Febrero de 2022. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 68934”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 0387**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 68934**

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 **ANA ISMELDA BUITRAGO**, 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 **BELENCITO MZ N CS 17**, identificado con **Matrícula 68934**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **BELENCITO MZ N CS 17**, identificado con **Matrícula 68934**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS Mcte (\$88.256)**, correspondiente a una cuenta de los servicios de Acueducto, alcantarillado 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, en virtud a su solicitud, se procedió a ordenar la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 68934**, la cual se llevó a cabo el día 10 de febrero de 2022 encontrando lo siguiente:

“LECTURA 237. 8 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS NORMALES. **SURTE 2 VIVIENDAS** ESTOS DATOS SON DE LOS BAJOS. EL PREDIO DE LOS ALTOS BAJO LLAVE. FIRMA USUARIA”

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 68934**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en las cuentas de acueducto **No.57381792**, **No.57033553**, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 68934**.

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Cuenta	Fecha Registro
			Código	Descripción		
217	192	25	-1	NORMAL	57381792	20/01/2022
192	171	21	-1	NORMAL	57033553	22/12/2021
171	153	18	-1	NORMAL	56688512	22/11/2021
153	137	16	-1	NORMAL	56344666	21/10/2021
137	130	7	-1	NORMAL	56004243	21/09/2021

6. Que, no se realizó por parte de la Empresa , 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...*”.
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, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.57381792, No.57033553**, realizando el cobro únicamente de **13M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 68934.**
9. Que en relación a las cuentas **No.56688512, No.56344666, No.56004243**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 68934.**
10. Que, en relación al servicio de aseo no se encuentra procedente realizar descuento alguno, además la entidad esta facturado el cobro sobre 1 unidad residencial y el predio consta de 2 Unidades residenciales. **Matrícula 68934.**
11. Que, se informa a la peticionaria, que actualmente la entidad continua con la tarifa del 2022 y no se han generado incrementos tarifarios, que el motivo por el cual en su predio se incrementa el consumo depende estrictamente del consumo que realice cada habitante del predio, así mismo en la visita realizada se pudo evidenciar que el medidor surte 2 UNIDADES RESIDENCIALES y es habitada por varios habitantes. **Matrícula 68934.**
12. Que, en razón de lo anterior se recomienda a la usuaria, 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 No. 68934.**
13. Que, en relación a las fluctuaciones en los cobros de los servicios, Son básicamente dos (2) las razones que pueden generar el aumento o la disminución en la factura de cobro de los servicios públicos domiciliarios: i) cambios normales en los niveles de consumo y ii) la actualización de las tarifas.

14. Que, en relación al servicio de aseo, las tarifas que la Empresa liquida mensualmente, se reportan posteriormente al Sistema Único de Información – SUI el cual se constituye como el mecanismo de vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Además de lo anterior me permito informarle que en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, las tarifas del servicio de aseo podrán tener fluctuaciones mensuales positivas o negativas por los siguientes motivos:
  1. Actualización de variables y parámetros semestrales (Artículos 4, 21, 24, 40 y 41).
  2. Actualizaciones de los Costos de Referencia (Artículos 36, 37 y 38).
  3. Prestación efectiva e inventariada de actividades de Limpieza Urbana (poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas e instalación y mantenimiento de cestas según Artículo 15 y subsiguientes).
  4. Modificación en los Costos de Disposición Final y de Tratamiento de Lixiviados por parte del Operador de dicha actividad (Artículos 28 y 32).
  5. Modificación en los Factores de Aportes y Subsidios expedidos por parte del Concejo Municipal.
  6. Cambio en las condiciones de prestación del servicio.
  7. En cumplimiento del Decreto MVCT No 596 de 2016, Empresas Publicas de Armenia EPA ESP como persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables empezó a facturar de manera integral el servicio público de Aseo incluyendo la actividad de Aprovechamiento, concepto este que se ve reflejado en la factura.
15. Que se informa al peticionario (a), 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.  
**Matrícula No. 68934.**
16. 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 ISMELDA BUITRAGO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No.57381792**, **No.57033553**, realizando el cobro únicamente de **13M3** en cada una de las cuentas por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 68934.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISMELDA BUITRAGO**, que en relación a las cuentas **No.56688512**, **No.56344666**, **No.56004243**, no se encuentra procedente realizar descuento o reajustes, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **Matrícula 68934.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISMELDA BUITRAGO**, que en relación al servicio de aseo no se encuentra procedente realizar descuento alguno, además la entidad esta facturado el cobro sobre 1 unidad residencial y el predio consta de 2 Unidades residenciales. **Matrícula 68934.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISMELDA BUITRAGO**, que actualmente la entidad continua con la tarifa del 2022 y no se han generado incrementos tarifarios, que el motivo por el cual en su predio se incrementa el consumo depende estrictamente del consumo que realice cada habitante del predio, así mismo en la visita realizada se pudo evidenciar que el medidor surte 2 UNIDADES RESIDENCIALES y es habitada por varios habitantes. **Matrícula 68934.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA ISMELDA BUITRAGO**, 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 68934.**

**ARTÍCULO SEXTO:** Notificar a la peticionaria, señora **ANA ISMELDA BUITRAGO**, de la presente Resolución.

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

Dado en Armenia, Q., a los once (11) días del mes de febrero de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J.A. Franco Salazar', with a horizontal line through the middle.

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP