

AVISO No. 142

14 DE MARZO DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCIÓN PQRDS 5227 DEL 06 DE MARZO DE 2024**

Persona a notificar: **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**

Dirección de notificación usuario **CL 4 N 15 24 P 1 - BR NUEVA CECILIA**

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

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 14 de marzo de 2024

Señor (a):

**MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**

Dirección: **CL 4 N 15 24 P 1 - BR NUEVA CECILIA**

**Matrícula 49539**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 142 RESOLUCIÓN PQRDS 5227 DEL 06 DE MARZO DE 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 142 RESOLUCIÓN PQRDS 5227 DEL 06 DE MARZO DE 2024 "POR MEDIO DEL 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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 5227**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2024PQR182266**  
**MATRICULA 49539**

La abogada de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Re cursos, 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) **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**, 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 **CL 4 N 15 24 P 1 - BR NUEVA CECILIA**, identificado con **Matricula 49539**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 4 N 15 24 P 1 - BR NUEVA CECILIA**, identificado con **Matricula 49539**, se observa que a la fecha dicho se encuentra a PAZ Y SALVO en 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 (...).

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. Con ocasión de la solicitud presentada se procedió a solicitar una visita de verificación al predio la cual se llevó a cabo el día 22 de febrero de 2024, reportando lo siguiente:  
  
“...LEC 1694. SERIE OK. PRIMER PISO FUNCIONA COMO BODEGA DEL LABORATORIO CLINICO. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES...”
5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matricula 49539**, se observa que el predio desde el año inmediatamente anterior registra la misma lectura correspondiente a 1694.



Consumos por Periodo														
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro	
2024	3		5269	1694	8	20 LECTURA	NORMAL	05/03/2024	3	-1	RESIDENCIAL		5 COBRO...	
2024	2		5250	8	5	3 LECTURA	NORMAL	05/02/2024	3	66076756	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2024	1		5231	5	2	3 LECTURA	TAPADO	05/01/2024	3	65708722	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	12		5212	2	0	2 LECTURA	TAPADO	06/12/2023	2	65343733	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	11		5193	0	0	9 LECTURA	INACCESIBLE	07/11/2023	1	64979929	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	10		5174	0	1283	1 LECTURA	TAPADO	06/10/2023	1	64616256	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	9		5155	1283	0	1 LECTURA	NORMAL	06/09/2023	1	64251585	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	8		5136	0	0	1 LECTURA	INACCESIBLE	08/08/2023	1	63888347	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	7		5117	0	1694	1 LECTURA	TAPADO	06/07/2023	1	63527562	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	6		5098	1694	0	1 LECTURA	NORMAL	06/06/2023	1	63164977	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	
2023	5		5079	0	1694	1 LECTURA	INACCESIBLE	04/05/2023	1	62805177	RESIDENCIAL		5 PROMEDIO...	

6. También se evidencia que en los periodos anteriores no ha sido facturado valor alguno por consumo de acueducto y se ha facturado bajo promedio, al no evidenciar alguna anomalía en el medidor, se puede deducir que es un usuario de consumos mínimos, aunado a que fue corroborado que en el predio funciona como bodega.
7. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 64624088, 64987709, 65343733, 65708722, 66076756**, correspondiente a los periodos de octubre del 2023 a febrero del 2024, realizando el cobro únicamente de cargos fijos en Acueducto y Alcantarillado.
8. 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...”



9. Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad establecer observación “USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS”. **Matrícula 49539**
10. En lo que respecta al servicio de aseo no es procedente re liquidar o realizar ajuste alguno sobre las cuentas, toda vez que en el predio identificado con **Matrícula 49539** funciona una bodega, el cual se encuentra habitada.
11. 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.
12. Que se informa a la ciudadana, 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 49539**.
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:** Informar a la señora **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**, que es procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad re liquidar las cuentas de acueducto **No. No. 64624088, 64987709, 65343733, 65708722, 66076756**, correspondiente a los periodos de octubre del 2023 a febrero del 2024, realizando el cobro únicamente de cargos fijos por concepto de acueducto y alcantarillado del predio identificado con **Matrícula 49539**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer observación “USUARIO DE CONSUMOS MINIMOS”. **Matrícula 49539**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Recomendar al peticionario(a), señor(a) **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**, 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 49539**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señora(a) **MELVA SOFIA PELAEZ HOYOS**, de la presente Resolución

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 seis (06) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP