

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0160

23 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.2252 DEL 14 de Julio DE 2020

Persona a notificar: **IGNACIO MORALES**

Dirección de notificación usuario CR 18 57 48 BL 3 AP 304 COND PARQUE DE LA VILLA

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**Angélica Vargas M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 23 DE JULIO de 2020

Señor (a):

**IGNACIO MORALES**

CR 18 57 48 BL 3 AP 304 COND PARQUE DE LA VILLA

Correo: [moralesignacio283@gmail.com](mailto:moralesignacio283@gmail.com)

Cel: 311 3836121

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 2252 del 14 de Julio DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0160 correspondiente RES.PQRDS 2252 del 14 DE JULIO DE 2020. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 63539"**.

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 M**  
**Profesional Universitario I**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 2252**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 63539**

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 el señor **IGNACIO MORALES**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que en dos oportunidades se ha acercado a la oficina donde se interponen las quejas, solicitando el envío de un funcionario que revise su contador y poder determinar el alto costo registrado en sus facturas, pero hasta la fecha no ha sido posible, indica que el apartamento es ocupado por dos personas, en el mes de noviembre de 2019, llegó la factura por valor de \$57.770, en el mes de enero de 2020 llega la factura por un valor de \$91.733, en el mes de Febrero 2020 llega la factura por valor de \$73.178, dice no entender la razón de un costo tan elevado, más aun cuando el servicio de aseo, dentro y a los alrededores de la urbanización lo hace el jardinero que se le paga con sus aportes, las basuras se clasifican y depositan en un container donde la recoge el carro recolector, por la recesión económica que atraviesa el país por estos días, perdió su trabajo lo que le impide seguir pagando puntualmente elevados costos, por lo anterior solicita de manera urgente una revisión de su petición por los motivos en el acápite de los hechos.
2. Que se informa al peticionario, que los términos de notificación por el estado de emergencia COVID-19 se encontraban suspendidos a través de la Resolución de Gerencia No. 0277 de marzo 24 de 2020, en la que se ordenó suspender los términos procesales referentes a intervención de particulares y/ servidores públicos de todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, tales como:

Contestación de documentos, tramites de derechos de petición, recursos, notificaciones, visitas técnicas, jurisdicción coactiva, etc; con el fin de respetar el debido proceso; esto a raíz de la restricción de movilidad fijada por el Gobierno Nacional mediante Decreto No. 457 de fecha 22 de marzo de 2020.

En este sentido los términos procesales se reanudan a partir del 14° de Julio de 2020 por ende la notificación de su petición inicia a partir de la fecha.

3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 18 57 48 BL 3 AP 304 COND PARQUE DE LA VILLA**, identificado con **Matrícula 63539**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo..

4. Que en consecuencia de lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación la cual se llevó a cabo el día 27 de abril de 2020, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 686, 2 PERSONAS, MEDIDOR FUNCIONA NORMAL, SURTE APTO 304 BL 3, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO, ATENDIO LEIDY FRANCO”

5. Que revisado el registro de mediciones de los periodos de noviembre 2019, enero, febrero de 2020, por los cuales reclama el usuario se evidencia lo siguiente:

Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
			Código	Descripción	
676	666	10	-1	NORMAL	26/03/2020
666	649	17	-1	NORMAL	25/02/2020
649	624	25	-1	NORMAL	24/01/2020
624	606	18	-1	NORMAL	26/12/2019
606	594	12	-1	NORMAL	26/11/2019

6. Que se realizó un análisis de la facturación, y 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 la cuenta de acueducto **No.49426584** correspondiente al periodo de Enero de 2020, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 63539.**
7. 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...”.
8. 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”.
9. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.49426584** correspondiente al periodo de Enero de 2020, realizando el cobro de **12M3** por concepto de consumos, correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 63539**, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo.
10. Que se informa al peticionario, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, así mismo los valores sobrantes de los descuentos realizados quedaran como SALDO A FAVOR para las siguientes facturas. **Matrícula 63539**

11. Que en relación a las cuentas **No.48765269, No.49100344, No.49753202**, no se encuentra precedente realizar descuentos o ajustes, pues lo facturado corresponde estrictamente a los registros arrojados por el medidor, y no sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 63539**
12. Que se recomienda al usuario, 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.63539.**
13. Que en relación al servicio de aseo, me permito informarle que la comisión de Regulación De Agua Potable y Saneamiento Básico expidió las Resoluciones CRA 720 de 2015 y CRA 751 de 2016. Mediante la cual se estableció el nuevo marco tarifario de aseo para prestadores con más de 5.000 suscriptores, el cual entro a regir a partir del 1 de abril de 2016, fecha máxima desde la cual comenzaron a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en dichas resoluciones, e inicio el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio público de Aseo bajo los nuevos parámetros.  
La presente metodología tarifaria se constituye con base en los criterios definidos en el Artículo 87 de la Ley 142 de 1994, plasmados a través de precios para siete (7) componentes:
  - i) Comercialización y manejo del recaudo
  - ii) Barrido y limpieza de vías y áreas publicas
  - iii) Limpieza urbana
  - iv) Recolección, transporte y transferencia.
  - v) Disposición final
  - vi) Tratamiento de lixiviados
  - vii) Aprovechamiento.
14. Que si informa al peticionario, que si el edificio en el cual usted habita tiene propiedad horizontal, el administrador del condominio puede solicitar la afiliación a la tarifa multiusuario en el servicio de aseo al correo electrónico [atencionpreferencial@epa.gov.co](mailto:atencionpreferencial@epa.gov.co) , con la finalidad de obtener un descuento para la tarifa de aseo.
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 **IGNACIO MORALES**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No.49426584** correspondiente al periodo de Enero de 2020, realizando el cobro de **12M3** correspondiente al consumo promedio del predio identificado con **Matrícula 63539**, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **IGNACIO MORALES**, que en relación a las cuentas **No.48765269, No.49100344, No.49753202**, no se encuentra procedente realizar descuentos o ajustes, pues lo facturado corresponde estrictamente a los registros arrojados por el medidor y no sobre pasa los porcentajes de desviación significativa **Matrícula 63539**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario, señor **IGNACIO MORALES**, que los ajustes ordenados mediante la presente Resolución, se harán efectivos en un término de máximo cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, así mismo lo valores sobrantes de los descuentos realizados quedaran como **SALDO A FAVOR** para las siguientes facturas. **Matrícula 63539**

**ARTICULO CUARTO:** Informar al peticionario, señor **IGNACIO MORALES**, que se recomienda 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.63539.**

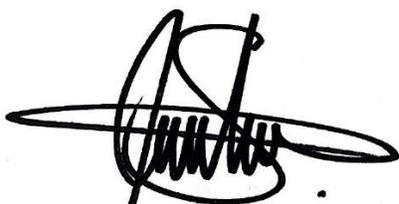
**ARTICULO QUINTO:** Informar al peticionario, señor **IGNACIO MORALES**, que si el edificio en el cual usted habita tiene propiedad horizontal, el administrador del condominio puede solicitar la afiliación a la tarifa multiusuario en el servicio de aseo al correo electrónico [atencionpreferencial@epa.gov.co](mailto:atencionpreferencial@epa.gov.co) , con la finalidad de obtener un descuento para la tarifa de aseo.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar al peticionario, señor **IGNACIO MORALES**, de la presente Resolución

**ARTICULO 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 o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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 catorce (14) días del mes de julio de Dos Mil veinte (2020)

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 2252 del 14 de julio de 2020**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)