

**AVISO No 230**

16 de mayo 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 1622 del 05 de Mayo de 2022

Persona a notificar: **LUIS FELIPE DIAZ**  
Dirección de notificación usuario **OBRERO MUNICIPAL CL 32 17 07**

Funcionario que expidió el acto: **MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**

Cargo: **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,

**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**  
Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 16 de Mayo de 2022

**LUIS FELIPE DIAZ**

Dirección: **OBRERO MUNICIPAL CL 32 17 07**

Cel: **3168867924**

Matricula No.**22960**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 230 RES- PQRDS 1622 del 05 de Mayo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 230 RES- PQRDS 1622** Del 05 de Mayo de 2022. **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA No. 22960”**.

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,

**MARIA FERNADA GOMEZ SAMACÁ**

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1622  
RADICADO2022PQR800365 DEL 04-12-2022  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRICULA 22960**

La 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 **LUIS FELIPE DIAZ**, 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 a lo manifestado por usted en su escrito respecto a la prestación del servicio en el predio ubicado en **OBRERO MUNICIPAL CL 32 17 07**, identificado con **Matricula No. 22960**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado **CL 32 17 07** identificado con **Matricula No. 22960**, se observa que a la fecha dicho inmueble tiene un saldo pendiente por valor de **DIECISEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL PESOS M/CT (\$16.436,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Producto	Servicio		Cuentas con saldo	Saldo pendiente
	Código	Descripción ▲ ▼		
229601	1	ACUEDUCTO	1	\$4.040
229602	2	ALCANTARILLADO	1	\$2.802
229607	7	ASEO	1	\$9.594

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 se le informa al señor **LUIS FELIPE DIAZ**, que de acuerdo su Petición me permito informarle, que realizado el respectivo análisis de la facturación se evidencia que, el predio ubicado en **OBRERO MUNICIPAL CL 32 17 07** identificado con matrícula **N°22960** al realizar el cálculo de las tarifas cobradas, si se aplica el porcentaje de subsidio 11.55% al total de los M3 facturados por la empresa.
5. Es importante que el usuario tenga en cuenta que, el subsidio el cual en este caso al ser un predio de estrato 1 bajo el subsidio es 11,50%, se aplican en el caso de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el cargo fijo (\$/suscriptor) y el cargo por consumo (\$/m3) según

consumo básico en función de la altura sobre el nivel del mar de las ciudades y municipios, de la siguiente manera:

Consumo basico (m3/suscriptor/mes)	
11m3	ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm
13m3	ciudades y municipios con altitud entre 1000 msnm y 2000 msnm
16m3	ciudades y municipios con altitud por debajo de 1000 msnm

Armenia, Quindío tiene una altitud aproximada de 1480 msnm, motivo por el cual el subsidio es aplicado únicamente a los primero 13m3, los consumos excedentes se cobrará el cargo por consumo sin subsidio, es decir los valores adicionales que usted considera que la entidad facturó erróneamente, corresponde al cobro sin subsidio de los m3 de consumos adicionales.

- Que al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 22960**, se observa que se factura bajo la Observación de Lectura NORMAL, por diferencia de lecturas, con base en las lecturas tomadas al medidor de agua dispuesto en el inmueble, así:

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro
				Código	Descripción	
4843	36	33	3	-1	NORMAL	25/04/2022
4824	33	22	11	-1	NORMAL	24/03/2022
4805	22	16	6	-1	NORMAL	22/02/2022
4786	16	14	2	-1	NORMAL	20/01/2022
4767	14	8	6	-1	NORMAL	22/12/2021

- Que las lecturas tomadas en el predio son lecturas consecuentes y ascendentes lo que permite inferir que el medidor ha venido registrando de forma correcta y que no se han presentado errores en la toma de lectura. **Matrícula 22960.**
- Que los consumos facturados al predio obedecen al gasto real que ha tenido el inmueble, ya que como puede notarse si se registran lecturas mes a mes. **Matrícula 22960.**
- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **Matrícula 22960**, 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. 58084679**, correspondiente al mes de marzo de 2022, sobre pasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 22960.**

10. 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...”
11. 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”.
12. Que, dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 8084679**, correspondiente al mes de marzo de 2022, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumo, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos. **Matrícula No. 22960.**
13. Que, 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. 22960.**
14. 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 periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 22960.**
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 de la peticionaria, señora, **LUIS FELIPE DIAZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, reliquidar la cuenta de acueducto **No. 58084679**,

correspondiente al mes de marzo de 2022, realizando el cobro únicamente de **5M3** por concepto de consumo, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más para dichos periodos por desviación significativa. **Matrícula No. 22960.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LUIS FELIPE DIAZ**, 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.22690.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LUIS FELIPE DIAZ**, 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 dos (05) días del mes de mayo de Dos Mil veintidós (2022).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ**  
Contratista-Dirección Comercial EPA ESP