

AVISO No 470

14 de septiembre 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 3786 del 05 de septiembre de 2022

Persona a notificar: **ERMEL HERMOSO MESIAS**
Dirección de notificación usuario **CARRERA 10 No. 22-49 PISO 1**
Funcionario que expidió el acto: **PAULA ANDRE MONTOYA**
Cargo: **Abogada Contratista**

Atentamente,



PAULA ANDREA MONTOYA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 14 de septiembre 2022

Señor (a):

ERMEL HERMOSO MESIAS

Dirección del predio: **CARRERA 10 No. 22-49 PISO 1**

Teléfono: 7411780

Matricula No. **100503**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 470 RES –PQRDS 3786 del 05 de septiembre de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 470 RES- PQRDS 3786 del 05 de septiembre de 2022**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD 20228300519055 DEL 25/05/2022 EXPEDIENTE No.2022830390102407E POR LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE APELACIÓN MATRICULA INTERNA 100503”

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 FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista – Cobro Coactivo

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS No. 3785
POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR LA RESOLUCIÓN SSPD
RESOLUCIÓN SSPD 20228300519055 EXPEDIENTE No. 2022830390102407E
RADICADO 2022PQR83226 DEL 2022-22-08

La Abogada Contratista de la oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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, **ERMEL MESIAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, respecto al predio ubicado en Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, interpone recurso de reposición en contra de la **RESOLUCIÓN PQRDS – 0878**, por medio de la cual se resuelve una petición PQR31070, manifestando: “No estoy de acuerdo con la respuesta porque soy una persona de bajos recursos y me llega muy costoso, y no sé si pueda ser el contador” y solicita: “se modifique la decisión de la empresa”
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1**, identificado con **matrícula 100503**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante **Resolución PQRDS No.0878 del 15 de marzo de 2022** se dio respuesta a la solicitud de la usuaria:

“ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario **ERMEL MESIAS**, en el sentido que se revise el alto consumo del predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, por la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: No acceder a la pretensión del peticionario **ERMEL MESIAS**, en el sentido de reliquidar las ultimas 3 facturas No. 57646239, 57297732 y 56948622 correspondiente al predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, de conformidad con la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario **ERMEL MESIAS**, que el predio ubicado en la Carrera 10 No. 22 – 49 piso 1 identificado con Matrícula 100503, es beneficiario de los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los ítems de cargo fijo y de consumo, los cuales se ha venido aplicando en cada una de las facturas verificadas en porcentaje correspondiente a la estratificación del predio

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al señor **ERMEL MESIAS** 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . 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.



NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Paula Andrea Montoya
 Abogada Contratista
 Dirección Comercial – EPA ESP”

4. Que el día 15 de marzo del año 2022 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL No. 0879**.
5. Que en fecha 15 de marzo de 2022 se realizó **NOTIFICACION PERSONAL**, del señor, **ERMEL MESIAS**, del contenido de la **Resolución PQRDS 0878** del 15 de marzo de 2022.
6. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **ERMEL MESIAS**, en su calidad de interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en de la Resolución PQRDS **0878** del 15 de marzo de 2022 **Matrícula 100503**.
7. Que el recurso de reposición y en subsidio apelación, fue sustentado en el escrito del recurso de la siguiente manera:

PS-F-024 V1, junio 2018

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR

ESTE FORMATO **SOLO** SE RADICA ANTE EMPRESAS. **NO** ANTE LA SUPERSERVICIOS

Ciudad Armenia, DD 17/MM03/AA 2022

Señores (nombre de la empresa): EPA
 Ciudad: Armenia

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (número de radicado) 31070 presentada ante (nombre de empresa) EPA el DD /MM /AA .

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC –El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) 100503

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° de fecha DD /MM /AA .
 Por las siguientes razones:

Motivos de inconformidad: (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que ya le dieron)
no estoy de acuerdo con la respuesta porque soy una persona de bajos recursos y me llega muy costoso, y no se si pueden ser el contador.

Peticiones: Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)
que se modifique la decisión de la empresa

Pruebas: (Anote los números de los documentos, facturas, actas de revisión y/o comunicaciones que usted piense que apoyen su petición) Como soporte de mi petición se debe tomar toda la información que disponga la empresa en sus archivos y las que enlisto a continuación (anexar).

SIGA A LA SIGUIENTE PÁGINA PARA FIRMAR.

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.	
Correspondencia-Recibida:	2022RE1311
Ciudadano:	Ernel Hermoso Mesias
Fecha:	2022-03-17 15:49:22
Asunto:	Derecho de petición
Anexos:	0
Destinatario:	Javier Salazar Giraldo
Dirección Comercial	
Recibido por:	Rosalba Poveda Pinto
PQRDS asociado:	2022PQR53622



EMPRESAS PÚBLICAS DE
ARMENIA E.S.P
Correspondencia Recibida:
2022RE2806
Ciudadano: Superintendencia
de Servicios Públicos
Domiciliarios
Fecha: 2022-05-26 09:39:48
Asunto: Recurso de apelación*
Anexos: 5
Destinatario:
Javier Salazar Giraldo
Dirección Comercial
Recibido por:
Rosalba Poveda Pinto
PQRDS asociado:
2022PQR470874



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *20228302685791*

Fecha: *25-05-2022*

GD-F-047 V.6

Medellín,

Señor(a)

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA

sui@epa.gov.co

ARMENIA - QUINDÍO

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Conforme a su autorización radicada bajo el No. 20228301626212. del 27/04/2022. y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (C.P.A.C.A.), me permito notificarlo personalmente por medio electrónico de la Resolución No. SSPD, 20228300519055 del 25/05/2022 proferida dentro del expediente No. 2022830390102407E, "Por la cual se decide, "un recurso de apelación", remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

La presente notificación se entenderá surtida el día de recibo del presente oficio.



EFIGENIA SUESCÚN VEGA

Directora Territorial Occidente

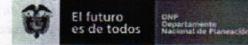
Sede principal, Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 120221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
PBX (1) 222 3333. Fax (1) 444 5555. sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co





Anexo: Copia íntegra de la resolución

Proyectó: Julieta Muñoz, Notificadora DTOC



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - ssp@superservicios.gov.co



20228300519055

PU-F-015 V1

Página 1 de 8

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20228300519055 DEL 25-05-2022
Expediente No. 2022830390102407E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**LA DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede de esta Superintendencia, remitida por competencia al prestador con el No. 2022PQR731070 del 23 de febrero de 2022, el usuario identificado con la cuenta No. 100503, manifiesta su inconformidad con el consumo facturado los últimos 3 meses, solicita además se le aplique el subsidio por ser estrato 1 y que se le informe a que corresponde la financiación, para el servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP., mediante decisión empresarial No. PQRDS - 0878 del 15 de marzo de 2022, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a lo solicitado por el usuario, indicando que el consumo de las 3 últimas facturas es correcto, efectuado por diferencia de lecturas, mencionándole que la financiación corresponde a factura adeudada y finalmente que el predio es beneficiario del programa de aporte solidario.

El señor ERMEL HERMOSO MESIAS, mediante radicado No. 2022PQR53822 del 17 de marzo de 2022, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador, manifestando su descontento con la misma.

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, mediante acto administrativo No. PQRDS - 1195 de fecha 07 de abril de 2022, resolvió la decisión recurrida y concedió la apelación ante esta Superintendencia, en el sentido de confirmar la decisión inicial, remitiendo el expediente que fue recibido bajo el radicado No. 20228301626212 de fecha 27 de abril de 2022.

Este Despacho mediante auto de pruebas. SSPD - 20228300137726 del 9 de mayo de 2022, comunicado mediante el radicado 20228302351841, solicita a la empresa prestadora del servicio EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, aportar a este Despacho, la facturación del contrato 100503, de los meses de junio a noviembre de 2021, necesarias para efectuar el análisis del consumo promedio de los meses de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022.

Prueba que fue aportada dentro del termino otorgado, mediante oficios 20228301978172 del 18 de mayo de 2022, por lo que se puede continuar con el tramite correspondiente en debida forma.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN



Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Dirección Territorial Occidente, avenida 33 74B-253, Medellín- Antioquia
www.superservicios.gov.co

Digitally signed by SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Date: 2022.05.25 08:33:28 COT

Verificados los requisitos de admisibilidad de los recursos interpuestos, de conformidad con el Artículo 77 del C.P.A.C.A.; 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, se encuentra que el señor ERMEL HERMOSO MESIAS, presentó en término y con el lleno de los requisitos legales el recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, por lo que esta Superintendencia entra a resolver el recurso.

III. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER EN APELACIÓN

El supuesto fáctico que se somete en segunda instancia a consideración de la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consiste en determinar si las actuaciones de la empresa en desarrollo de la actividad administrativa están ajustadas a derecho en lo referente al acaecimiento de una posible desviación significativa y el cumplimiento del artículo 149 de la Ley de servicios públicos domiciliarios.

IV. PRUEBAS OBRANTES EN EL EXPEDIENTE

Las pruebas que se relacionan a continuación son las que obran dentro del expediente que envió el prestador para que se resolviera el recurso de apelación:

- Facturación
- Auto de pruebas

V. ANÁLISIS DEL DESPACHO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones de control y vigilancia frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y artículo 24 numeral 3 del Decreto 1369 de 2020, le corresponde resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

El artículo 154 ibídem establece mecanismos que hacen posible la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores, entre ellos los de presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos, mediante derecho de petición. No obstante, la defensa permitida encuentra una limitante, en cuanto se establece que "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos (Subrayado fuera de texto)".

Bajo la anterior competencia, una vez analizadas las pruebas que obran en el expediente y teniendo en cuenta los argumentos del recurrente y de la empresa prestadora del servicio público de Acueducto, esta Dirección Territorial se permite realizar en sede de apelación, el siguiente análisis:

VI. NORMATIVA APLICABLE

Conforme al numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, fenómeno al que la ley denomina con propiedad, el derecho de los usuarios a responder por sus consumos reales, es decir, aquellos recibidos directamente o de los cuales se han beneficiado real y efectivamente. El artículo 146 ibídem estipula que tanto la empresa como la usuaria tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho posibles.

Teniendo en cuenta las obligaciones y derechos que tiene el usuario, el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, impone la obligación que al preparar las facturas las empresas están en la obligación de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y mientras

se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los consumos de períodos anteriores, o de suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; así mismo señala que una vez adelantado este proceso y al aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonen o carguen al suscriptor o usuario.

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: "Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3).

b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3).

c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior".

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto "...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

VII. ANÁLISIS DEL CASO PARTICULAR

Conforme lo anterior, se tiene que por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación de los últimos tres periodos, esto es de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022, de conformidad con el inciso 3º del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. "DE LOS RECURSOS", en un aparte que dispone: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", solo se tendrá en cuenta el consumo respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

De acuerdo con lo anterior, se le informa al usuario que solo es posible revisar los consumos anteriores respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

20228300519055

Página 4 de 8

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

Diciembre 2021:

- Que el consumo de 19 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.874 lectura anterior: 2.855.

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de noviembre de 2021 es 2.855 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo diciembre de 2021 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 19 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 10 de noviembre al 10 de diciembre de 2021.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

• **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES DICIEMBRE DE 2021

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3). El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).	14,16	19,00	4,84	34,2%	NO se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo no ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.

De conformidad con el histórico de consumo y facturación aportada, después del análisis antes efectuado se obtiene que, NO se ha configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que, el consumo registrado en el periodo facturado de diciembre de 2021, no sobrepasa el límite indicado, que es lo que obliga a la empresa a efectuar investigación y revisión respecto a las razones de ese mayor registro de consumo, motivo por el que la empresa puede proceder a facturar el consumo que se ha registrado sin efectuar ningún tipo de actividad previa a la facturación, puesto que en la factura objetada, la prestadora del servicio obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Cuando el consumo registrado no llega a presentar un aumento por encima del consumo promedio que llegue a ser una desviación significativa, la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, **no está obligada a realizar una revisión previa antes de facturar**, pues, es por disposición de la Ley que la empresa debe facturar todo consumo registrado por el equipo de medida, ello salvaguardando derechos de ambas partes.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - ssp@superservicios.gov.co



Enero 2022:

- Que el consumo de 24 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.898 lectura anterior: 2.874.

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de diciembre de 2021 es 2.874 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo diciembre de 2021 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 24 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 11 de diciembre al 11 de enero de 2022.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES ENERO DE 2022

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3).	14,16	24,00	9,84	69,5%	Si se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.
El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).					

Como el consumo registrado para facturar en enero de 2022, presenta desviación significativa, previo a facturar, debe investigar la causa de ese aumento en el consumo y de no poder hacerlo antes de expedir la factura, deberá facturar por promedio y dejar el excedente en investigación, que no podrá facturar hasta efectuar esa investigación.

En consecuencia, como la empresa no demuestra y ni siquiera informa que, previo a facturar el consumo de diciembre de 2022, que comparado con el consumo promedio que se viene facturando ha presentado un aumento que llega a ser desviación significativa, se debe aplicar la consecuencia jurídica que prevé la misma norma, que es reliquidar la factura con base en el consumo promedio que es 14,16 m3.

Febrero 2022:

- Que el consumo de 21 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.919 lectura anterior: 2.898.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



20228300519055

Página 6 de 8

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de enero de 2022 es 2.898 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo febrero de 2022 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 21 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 12 de enero al 11 de febrero de 2022.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

• **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES FEBRERO DE 2022

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3).	13,69	21,00	7,31	53,4%	NO se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo no ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.
El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).					

De conformidad con el histórico de consumo y facturación aportada, después del análisis antes efectuado se obtiene que, NO se ha configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que, el consumo registrado en el periodo facturado de febrero de 2022, no sobrepasa el límite indicado, que es lo que obliga a la empresa a efectuar investigación y revisión respecto a las razones de ese mayor registro de consumo, motivo por el que la empresa puede proceder a facturar el consumo que se ha registrado sin efectuar ningún tipo de actividad previa a la facturación, puesto que en la factura objetada, la prestadora del servicio obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Cuando el consumo registrado no llega a presentar un aumento por encima del consumo promedio que llegue a ser una desviación significativa, la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, **no está obligada a realizar una revisión previa antes de facturar**, pues, es por disposición de la Ley que la empresa debe facturar todo consumo registrado por el equipo de medida, ello salvaguardando derechos de ambas partes.

El sentido de la Ley de servicios públicos antes puesta de presente, en este sentido es claro, y es el de proteger tanto el derecho de los usuarios como el derecho de las empresas a que el consumo se mida con los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, para que éstos se ajusten a la realidad y no a los deseos de las empresas o de los usuarios, pues de ser así se estaría en presencia de mediciones de consumo arbitrarias e injustas.

Por otra parte, respecto de la inconformidad frente a la financiación efectuada en las facturas, se puede observar incluso desde la factura del mes de noviembre de 2021, aportada en auto de

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

pruebas que, la empresa viene facturando de manera financiada un saldo pendiente de pago por factura no cancelada, por lo que ese ítem específico es procedente de igual manera.

En cuanto a la no aplicación del subsidio, como los recursos van dirigidos a atacar el consumo facturado, indicando que incluso puede tratarse de problemas del medidor, se puede entender que el recurrente a quedado conforme con la respuesta dada por la empresa frente a esa solicitud, cuando le indica que los mismos si son aplicados, por lo que no se efectuara pronunciamiento respecto de ello.

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado en los puntos precedentes, este Despacho modifica el acto administrativo por medio del cual resolvió el reclamo, y por consiguiente, la empresa debe reliquidar la cuenta del mes de enero de 2022, cobrando como consumo del periodo el promedio que es 14,16 m3.

Finalmente, revisado el sistema de gestión de la entidad, no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR la decisión PQR-9328064-S9Y2 del 26 de enero de 2022, proferida por la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP., por tanto, se debe reliquidar la cuenta del mes de enero de 2022, cobrando como consumo del periodo el promedio que es 14,16 m3, de conformidad con la parte motiva de esta Resolución.

PARÁGRAFO: El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios constancia del cumplimiento, acompañada de las pruebas respectivas. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la señora ERMEL HERMOSO MESIAS, quien puede ubicarse en la CR 10 CL 22 -49 piso 1 Los bajos de la ciudad de Armenia - Quindío, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en KR 16 CL 16 y 17 CAM 6 PI de la ciudad de Armenia - Quindío, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: sui@epa.gov.co

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE,

Dada en Medellín,

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

20228300519055

Página 8 de 8



EFIGENIA SUESCÚN VEGA
Directora Territorial Occidente

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resolución No. SSPD 20201000057315 del 9/12/2020, y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Proyectó: Oscar Jaime López A. – Abogado / Contratista
Revisó: Juan Manuel Moritoya Carvajal – Profesional Especializado





Atención al Ciudadano EPA <atencionalciudadano@epa.gov.co>

Fwd: Superservicios: Radicado - 20228302685791 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)
1 mensaje

SUI EPA <sui@epa.gov.co>
Para: Atención al Ciudadano EPA <atencionalciudadano@epa.gov.co>
25 de mayo de 2022, 16:47

Forwarded message
De: **EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co** <403387@certificado.4-72.com.co>
Date: mié, 25 may 2022 a las 16:37
Subject: Superservicios: Radicado - 20228302685791 (EMAIL CERTIFICADO de no-responder@superservicios.gov.co)
To: <SUI@epa.gov.co>



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

20228302685791

NOTIFICACION ELECTRONICA 20228300519055

Para los fines pertinentes en el siguiente link podrá visualizar el radicado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ver Anexos

IMPORTANTE: Este correo es informativo, favor no responder a esta dirección de correo, ya que no se encuentra habilitada para recibir mensajes, si desea enviar solicitudes o respuestas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede hacerlo a través del correo sspd@superservicios.gov.co, gracias.

11. Que pese a que en la resolución anterior mente citada se evidencia en su artículo primero donde ordena modificar la decisión **PQRDS 938064-s9y2 del 26 de enero del 2022** proferida por empresas públicas de armenia Epa ESP ya que validando en nuestro sistema en el expediente de el usuario ERMEL MESIAS no figura ninguna resolución con estos datos por tal motivo se envió oficio solicitando la aclaración para dar cumplimiento de lo solicitado por la superintendencia de Servicios Públicos el cual se adjunta en la presente resolución.

OFICIO PQRDS 2243

Armenia, 10 de junio de 2022

Doctora:

EFIGENIA SUESCÚN VEGA

Directora Territorial Occidente

Calle 33 #74B – 253

Correo: sspd@superservicios.gov.co dtoccidente@superservicios.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Medellín, Antioquia

Asunto: Solicitud Aclaración de su RESOLUCIÓN No. SSPD – 20228300519055 DEL 25/05/2022 Expediente No. 2022830390102407E “Por la cual se decide un RECURSO DE APELACION”.

De la manera más atenta, me permito solicitar se sirva **ACLARAR** y/o **CORREGIR** el contenido de la RESOLUCIÓN No. SSPD – 20228300519055 DEL 25/05/2022 Expediente No. 2022830390102407E, en su acápite de Resuelve en su ARTÍCULO PRIMERO, en consideración a que ordena MODIFICAR la decisión PQR-9328064-S9Y2 del 26 de enero de 2022 proferida por EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA EPA – ESP.

Lo anterior obedece a que una vez verificado el expediente del señor ERMEL HERMOSO MESÍAS, la **PQR-9328064-S9Y2 del 26 de enero de 2022**, a la cual hace referencia en su decisión, esta no corresponde a ninguna Resolución o radicación proferida por Empresas Públicas de Armenia.

Atentamente,



Paula Andrea Montoya
Abogada Contratista
Dirección Comercial – EPA ESP

12. Que, en virtud de lo anterior se envió oficio del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surtiera el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.
13. Que, en razón a lo anterior, EPA – ESP, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **RESOLUCIÓN SSPD 20228300668985 DEL 22/07/2022 EXPEDIENTE No.2022830390102407E**. “Por la cual se resuelve una actuación administrativa”.

20228300519055

PU-F-015 V1

Página 1 de 8

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20228300519055 DEL 25-05-2022
Expediente No. 2022830390102407E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

**LA DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede de esta Superintendencia, remitida por competencia al prestador con el No. 2022PQR731070 del 23 de febrero de 2022, el usuario identificado con la cuenta No. 100503, manifiesta su inconformidad con el consumo facturado los últimos 3 meses, solicita además se le aplique el subsidio por ser estrato 1 y que se le informe a que corresponde la financiación, para el servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP., mediante decisión empresarial No. PQRDS - 0878 del 15 de marzo de 2022, resolvió la reclamación presentada, en el sentido de no acceder a lo solicitado por el usuario, indicando que el consumo de las 3 últimas facturas es correcto, efectuado por diferencia de lecturas, mencionándole que la financiación corresponde a factura adeudada y finalmente que el predio es beneficiario del programa de aporte solidario.

El señor ERMEL HERMOSO MESIAS, mediante radicado No. 2022PQR53822 del 17 de marzo de 2022, presentó Recurso Reposición y en subsidio de Apelación contra la decisión tomada por el prestador, manifestando su descontento con la misma.

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, mediante acto administrativo No. PQRDS - 1195 de fecha 07 de abril de 2022, resolvió la decisión recurrida y concedió la apelación ante esta Superintendencia, en el sentido de confirmar la decisión inicial, remitiendo el expediente que fue recibido bajo el radicado No. 20228301626212 de fecha 27 de abril de 2022.

Este Despacho mediante auto de pruebas. SSPD - 20228300137726 del 9 de mayo de 2022, comunicado mediante el radicado 20228302351841, solicita a la empresa prestadora del servicio EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, aportar a este Despacho, la facturación del contrato 100503, de los meses de junio a noviembre de 2021, necesarias para efectuar el análisis del consumo promedio de los meses de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022.

Prueba que fue aportada dentro del termino otorgado, mediante oficios 20228301978172 del 18 de mayo de 2022, por lo que se puede continuar con el tramite correspondiente en debida forma.

II. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN



Sede principal. Carrera 18 Nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
Dirección Territorial Occidente, avenida 33 74B-253, Medellín- Antioquia
www.superservicios.gov.co

se establece la causa de las mismas, la factura se expedirá con base en los consumos de períodos anteriores, o de suscriptores en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual; así mismo señala que una vez adelantado este proceso y al aclararse la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonen o carguen al suscriptor o usuario.

Por su parte la Resolución 151 de 2001 de la Comisión Reguladora de Acueducto – CRA - en su artículo 1.3.20.6 al referirse al tópico de las desviaciones significativas señala lo siguiente: "Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a. Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- b. Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).
- c. Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa".

Parágrafo. En zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior".

Adicionalmente tenemos que la Resolución CRA 413 de 2006, en su Artículo 12 consagra el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones, de cuyo concepto deberá dejarse constancia en acta que se levante para el efecto; para tal efecto "...El prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita."

VII. ANÁLISIS DEL CASO PARTICULAR

Conforme lo anterior, se tiene que por obligación legal y contractual, las empresas deben hacer revisiones previas para determinar las causas del alto consumo o consumo irregular y al no encontrar las causas de la desviación del periodo, debe facturar con base en el consumo promedio y continuar con la investigación de la desviación para determinar la causa del alto consumo.

Con base en lo anterior, procede el Despacho a revisar los hechos de la facturación de los últimos tres periodos, esto es de diciembre de 2021, enero y febrero de 2022, de conformidad con el inciso 3º del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994. "DE LOS RECURSOS", en un aparte que dispone: "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", solo se tendrá en cuenta el consumo respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

De acuerdo con lo anterior, se le informa al usuario que solo es posible revisar los consumos anteriores respecto de los cuales no haya operado la caducidad, dando aplicación a la norma señalada, reiterando que los usuarios tienen un tiempo establecido en la norma para presentar los reclamos o peticiones de forma oportuna.

De acuerdo con lo anterior y a las facturas existentes en el expediente, este Despacho entrará a analizar si el consumo reclamado se constituye en una desviación significativa, pero antes se hace análisis de la factura, observando:

Diciembre 2021:

- Que el consumo de 19 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.874 lectura anterior: 2.855.

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de noviembre de 2021 es 2.855 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo diciembre de 2021 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 19 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 10 de noviembre al 10 de diciembre de 2021.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES DICIEMBRE DE 2021

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3). El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).	14,16	19,00	4,84	34,2%	NO se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo no ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.

De conformidad con el histórico de consumo y facturación aportada, después del análisis antes efectuado se obtiene que, NO se ha configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que, el consumo registrado en el periodo facturado de diciembre de 2021, no sobrepasa el límite indicado, que es lo que obliga a la empresa a efectuar investigación y revisión respecto a las razones de ese mayor registro de consumo, motivo por el que la empresa puede proceder a facturar el consumo que se ha registrado sin efectuar ningún tipo de actividad previa a la facturación, puesto que en la factura objetada, la prestadora del servicio obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Cuando el consumo registrado no llega a presentar un aumento por encima del consumo promedio que llegue a ser una desviación significativa, la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, **no está obligada a realizar una revisión previa antes de facturar**, pues, es por disposición de la Ley que la empresa debe facturar todo consumo registrado por el equipo de medida, ello salvaguardando derechos de ambas partes.

Enero 2022:

- Que el consumo de 24 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.898 lectura anterior: 2.874.

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de diciembre de 2021 es 2.874 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo diciembre de 2021 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 24 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 11 de diciembre al 11 de enero de 2022.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES ENERO DE 2022

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3).	14,16	24,00	9,84	69,5%	Si se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.
El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).					

Como el consumo registrado para facturar en enero de 2022, presenta desviación significativa, previo a facturar, debe investigar la causa de ese aumento en el consumo y de no poder hacerlo antes de expedir la factura, deberá facturar por promedio y dejar el excedente en investigación, que no podrá facturar hasta efectuar esa investigación.

En consecuencia, como la empresa no demuestra y ni siquiera informa que, previo a facturar el consumo de diciembre de 2022, que comparado con el consumo promedio que se viene facturando ha presentado un aumento que llega a ser desviación significativa, se debe aplicar la consecuencia jurídica que prevé la misma norma, que es reliquidar la factura con base en el consumo promedio que es 14,16 m3.

Febrero 2022:

- Que el consumo de 21 m3, deviene de una diferencia de lectura en la medida que es el resultado de dos lecturas consecutivas:

Lectura actual: 2.919 lectura anterior: 2.898.

- Que existe secuencia de lectura entre el periodo objeto de reclamo y el inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que la lectura actual registrada en el mes de enero de 2022 es 2.898 m3, siendo esta igual a la lectura anterior que registra la factura del periodo febrero de 2022 sobre el cual recae la inconformidad.
- Que el consumo de 21 m3 objeto de reclamo corresponde a un ciclo de facturación, siendo este del 12 de enero al 11 de febrero de 2022.

Con lo anterior se descarta la existencia de otra causa que conllevara al incremento del consumo, siendo pertinente aclarar que los consumos gozan de presunción de legalidad y de buena fe, por lo que se analizará si el consumo objetado corresponde a una desviación significativa, así:

- **Verificación de la configuración de desviación Significativa:**

Para dar aplicación a lo señalado en la normativa y regulación, se procede a hacer análisis del consumo teniendo en cuenta el promedio histórico de periodos anteriores:

CRÍTICA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA CONSUMO DEL MES FEBRERO DE 2022

Condición de Desviación Significativa	Consumo promedio	Consumo motivo de reclamo	% Acumulado de desviación		Observación
			Diferencia	%	
El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40 m3). El (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a (40 m3).	13,69	21,00	7,31	53,4%	NO se cumple la condición de desviación significativa, ya que el consumo del periodo no ha aumentado en más de un 65% respecto del consumo promedio.

De conformidad con el histórico de consumo y facturación aportada, después del análisis antes efectuado se obtiene que, NO se ha configurado una desviación significativa por alto consumo, toda vez que, el consumo registrado en el periodo facturado de febrero de 2022, no sobrepasa el límite indicado, que es lo que obliga a la empresa a efectuar investigación y revisión respecto a las razones de ese mayor registro de consumo, motivo por el que la empresa puede proceder a facturar el consumo que se ha registrado sin efectuar ningún tipo de actividad previa a la facturación, puesto que en la factura objetada, la prestadora del servicio obró de conformidad con la Ley sin vulnerar los derechos del usuario.

Cuando el consumo registrado no llega a presentar un aumento por encima del consumo promedio que llegue a ser una desviación significativa, la empresa en virtud de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, **no está obligada a realizar una revisión previa antes de facturar**, pues, es por disposición de la Ley que la empresa debe facturar todo consumo registrado por el equipo de medida, ello salvaguardando derechos de ambas partes.

El sentido de la Ley de servicios públicos antes puesta de presente, en este sentido es claro, y es el de proteger tanto el derecho de los usuarios como el derecho de las empresas a que el consumo se mida con los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles, para que éstos se ajusten a la realidad y no a los deseos de las empresas o de los usuarios, pues de ser así se estaría en presencia de mediciones de consumo arbitrarias e injustas.

Por otra parte, respecto de la inconformidad frente a la financiación efectuada en las facturas, se puede observar incluso desde la factura del mes de noviembre de 2021, aportada en auto de

pruebas que, la empresa viene facturando de manera financiada un saldo pendiente de pago por factura no cancelada, por lo que ese ítem específico es procedente de igual manera.

En cuanto a la no aplicación del subsidio, como los recursos van dirigidos a atacar el consumo facturado, indicando que incluso puede tratarse de problemas del medidor, se puede entender que el recurrente a quedado conforme con la respuesta dada por la empresa frente a esa solicitud, cuando le indica que los mismos si son aplicados, por lo que no se efectuara pronunciamiento respecto de ello.

Así las cosas, con fundamento en el análisis fáctico y jurídico realizado en los puntos precedentes, este Despacho modifica el acto administrativo por medio del cual resolvió el reclamo, y por consiguiente, la empresa debe reliquidar la cuenta del mes de enero de 2022, cobrando como consumo del periodo el promedio que es 14,16 m3.

Finalmente, revisado el sistema de gestión de la entidad, no se registra trámite por los mismos hechos que pudiera indicar una duplicidad de expediente.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: MODIFICAR la decisión PQR-9328064-S9Y2 del 26 de enero de 2022, proferida por la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP., por tanto, se debe reliquidar la cuenta del mes de enero de 2022, cobrando como consumo del periodo el promedio que es 14,16 m3, de conformidad con la parte motiva de esta Resolución.

PARÁGRAFO: El prestador deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente el prestador deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios constancia del cumplimiento, acompañada de las pruebas respectivas. El incumplimiento de esta obligación generará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la señora ERMEL HERMOSO MESIAS, quien puede ubicarse en la CR 10 CL 22 -49 piso 1 Los bajos de la ciudad de Armenia - Quindío, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al Representante Legal de la empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA - ESP, o a quien haga sus veces, quien puede ubicarse en KR 16 CL 16 y 17 CAM 6 PI de la ciudad de Armenia - Quindío, para su cumplimiento, haciéndole entrega de una copia de la misma; y en caso de no poderse surtir la notificación personal, procédase a la notificación por aviso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. De igual forma en el evento de existir autorización expresa de la prestadora para efectuar la notificación por correo electrónico, se procederá conforme lo establece el artículo 67 del CPACA a la dirección electrónica: sui@epa.gov.co

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra ella no proceden recursos por encontrarse agotada la vía administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Medellín,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Dar cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante **RESOLUCIÓN SSPD 20228300668985 DEL 22/07/2022 EXPEDIENTE No.2022830390102407E.** “Por la cual se resuelve una actuación administrativa”

ARTICULO SEGUNDO: ordenar al Área de Facturación de la entidad reliquidar la cuenta de acueducto correspondiente al mes de enero de 2022 cobrando consumo promedio el CUAL SERIA 14,16 M3 de conformidad con la parte motiva de esta resolución

ARTICULO TERCERO: Oficiar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con la finalidad de dar claridad del fallo emitido.

ARTICULO CUARTO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Occidente.

ARTICULO QUINTO: Notificar la presente decisión a la Señor **ERMEL MESIAS.**

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de septiembre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



PAULA ANDREA MONTOYA

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

