

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0225**

**23 de Marzo de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) ARBEY GARCIA MENDEZ, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0690 DEL 14 DE MARZO DE 2018**

Persona a notificar: **ARBEY GARCIA MENDEZ**

Dirección de notificación usuario **URB LA MARIELA MZ GUALANDAY CASA 22**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

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.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 23 de Marzo de 2018

Señor:

**ARBEY GARCIA MENDEZ**  
**URB LA MARIELA MZ GUALANDAY CASA 22**  
Teléfono: 3187511501  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 0690 DEL 14 DE MARZO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0225 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0690 DEL 14 DE MARZO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 101271”.*

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,

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
Profesional Especializado  
Dirección Comercial

RESOLUCIÓN PQRDS – 0690  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRÍCULA 101271**

El Profesional Especializado adscrito a 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 **ARBAY GARCIA MENDEZ**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 7.545.943, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita:
  - Reconexión inmediata del servicio de acueducto.
  - Reintegro del dinero cancelado en las facturas pagadas desde septiembre de 2017 a la fecha por servicios, no prestados, porque por falta del servicio del agua la vivienda no ha podido ser habitada.
  - Se reciba el poder escrituración dado por el anterior propietario para poner el servicio a mi nombre.

Lo anterior al predio ubicado en **URB LA MARIELA, MZ GUALANDAY CS 22, identificado con MATRÍCULA 101271**, Manifestando que: *“En el mes de agosto de 2017 adquirí un predio urbanización la Mariela mz gualanday csa 22 y me hice cargo de la deuda que el mismo tenía, se hizo acuerdo de pago con la EPA y se me asignó cuota a pagar mensual con la promesa de que se me instalaría el servicio nuevamente por que está cortado desde el mes 6 del año 2009, se ha cumplido por mi parte el convenio, sin falta he pagado mis facturas por el valor de \$ 199.000 cancelando servicios prestados como si ya estuvieran instalados desde la fecha que se hizo la solicitud, se ha asistido a la empresa a solicitarlo nuevamente y no ha sido posible que el funcionario de reclamos envié hacer la reconexión del servicio, según él debe ser provisional como primer paso, para hacer la reorganización, pero ni eso se ha logrado, siempre dice que en el transcurso de la semana.”*

2. Que se observó en el sistema de la entidad que la matrícula N°101271 se encuentran en MORA por el servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que teniendo en cuenta lo anterior se realizó la revisión del software de la entidad y se encontró que a la matrícula se le asignó la habilitación de la acometida el 03 de marzo

de 2018, como se evidencia así:

Ver ▾ Separar

Actividad		Causa Atencion		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
Idigo	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción				
16	RECONEXION DEL SERVI...	16	RECONEXION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	SE HABILITO ACOMETIDA	2018-03-02 10:17:12	2018-03-02 10:17...	2018-03-03 11:19...
16	RECONEXION DEL SERVI...	16	RECONEXION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...		2018-01-30 02:41:32	2018-01-30 02:41...	2018-03-02 10:16...

←

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion: 2018-03-03 11:19:02      Programa: WFLEGA      Dirección: .

Fecha Legalizacion: 2018-03-05 11:19:38      Observación: SE HABILITO ACOMETIDA      Teléfono: 0

Código Estado Orden Actividad: 3      Código Técnico: 24      Código Orden Trabajo: 268329

Descripción: LEGALIZADA      Nombre: GUSTAVO ROJAS

4. Que se anexa el reporte de lo facturado por promedio cuando el predio estaba en estado suspendido

Ver ▾ Separar

Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Codigo		Fecha Registro	Consumo Promedio	Consumo 1	Consumo 2	Consumo 3	Consumo 4	Consumo 5	Consumo
				Código	Descripción								
3904	0	0	9	25	DIRECTO	12/03/2018	8	9	9	9	9	9	9
3885	0	0	9	21	TAPADO	8/02/2018	9	9	9	9	9	9	9
3866	0	0	9	21	TAPADO	11/01/2018	9	9	9	9	9	0	0
3847	0	0	9	21	TAPADO	7/12/2017	9	9	9	9	0	0	0
3828	0	0	9	25	DIRECTO	9/11/2017	9	9	9	0	0	0	0
3809	0	0	9	25	DIRECTO	9/10/2017	9	9	0	0	0	0	0
3790	0	0	9	25	DIRECTO	8/09/2017	9	0	0	0	0	0	0
3771	0	0	0	81	SUSPENDIDO	9/08/2017	0	0	0	0	0	0	0
3752	0	0	0	81	SUSPENDIDO	10/07/2017	0	0	0	0	0	0	0

5. Que de conformidad con lo anterior se evidencia que los valores facturados como consumo promedio desde que el predio fue suspendido, son viables descontar ya que el predio no usaba el servicio de agua por estar suspendido y se constata que se habilitó el servicio en el mes de Marzo del año 2018 por normalización de la deuda.
6. Que dado lo anterior, se evidencia un cobro no autorizado a la matrícula N°101271 en razón a que el predio estaba en estado suspendido y no se había eliminado la causal de suspensión.
7. Que la resolución CRA 659 del 27 de diciembre de 2013, define las causales de devolución: **Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

8. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se indica que una vez identificado el cobro no autorizado, se debe:  
*...Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si éste fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación. (Negrilla fuera del texto).*
9. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, a descontar los consumos facturados a las cuentas N° 40398811, 40701397, 41004722, 41310011, 41612678, 41918972, 42237247 a la matrícula N°101271 de conformidad con lo anteriormente planteado.
10. Que de conformidad con lo solicitado respecto del cambio de suscriptor debe de adjuntar al área de atención al ciudadano copia del certificado de tradición en la que se constate el nombre del titular del predio.
11. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones del peticionario señor **ARBAY GARCIA MENDEZ** en lo referente al descuento de cobro del consumo facturado por estar suspendido el predio a la matrícula N°101271, e informar que el predio ya tiene restablecido el servicio de acueducto en el mismo desde el 03 de Marzo de 2018.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al funcionario encargado de facturación de la Entidad, el descuento de los consumos facturados a las cuentas N° 40398811, 40701397, 41004722, 41310011, 41612678, 41918972, 42237247 a la matrícula N°101271 cobrando cero (0)M3 en cada una.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar de la presente resolución a el señor **ARBAY GARCIA MENDEZ**. Informándole que respecto del cambio de suscriptor debe de adjuntar al área de atención al ciudadano copia del certificado de tradición o documento que lo acredite como propietario en la que se constate el nombre del titular del predio.

**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. 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Catorce (14) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Profesional Especializado

**Dirección Comercial**