

**AVISO No. 784**

25 DE SEPTIEMBRE DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 10441 del 17 de Septiembre de 2024**

Persona a notificar: **FANNY BELTRAN MORALES**

Dirección de notificación: **CRA 14 # 9 – 30 LC 1.**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

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. 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 25 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señor (a):

**FANNY BELTRAN MORALES**

Dirección: **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**

**Matriculas No. 113190 - 48233**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 784 – **RESOLUCION PQRDS 10441 del 17 de Septiembre de 2024**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 784 – RESOLUCION PQRDS 10441 del 17 de Septiembre de 2024.**

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,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCIÓN PQRDS 10441**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION**  
**RADICADO No.2024PQR612002**  
**MATRICULAS No. 48233 – 113190**

La Abogada contratista de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos y el Director Comercial de las 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 las Resoluciones de Gerencia No. 2332 y 2336 del 22 de diciembre de 2004, y

**CONSIDERANDO**

1. Que, la señora **FANNY BELTRAN MORALES** 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 de petición con radicado **No. 2024PQR612002** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, identificado con **Matrículas 48233 - 113190**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, identificado con **Matrícula 48233**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **QUINIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$524.334)**, por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, identificado con **Matrícula 113190**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **TRES MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS MCTE (\$3.234.830)**, por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. 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 (...).*
5. 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**.
6. Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial se observa que el día **04 de Septiembre de 2019** se inactivó la **Matricula 113190** según lo ordenado a través de la **Resolución DC 031 del 14 de Agosto 2019**, así mismo se observa que en el mes de **Diciembre de 2023** se activó de manera automática la Matricula anteriormente mencionada en razón a que se generó una orden de instalación de un nuevo medidor para el predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, la cual debió haber sido generada y cargada a la **Matricula 48233**, de la cual se viene surtiendo el inmueble.

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, conforme a lo verificado en el sistema comercial de la entidad se observa que el predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1** se surte de la **Matricula 48233**.
10. Que, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores facturados en las cuentas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo desde el mes de Diciembre del año 2023, **Matricula 113190**, toda vez que corresponde a servicios no prestados por parte de la entidad, así mismo se procederá con la INACTIVACION de la Matricula en mención, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dichos servicios, toda vez que el predio se surte actualmente de la **Matricula 48233**.
11. Que, a petición del usuario se ordena al área de facturación de la entidad realizar los cobros correspondientes al medidor de media instalado en el predio, la válvula antifraude, la llave de paso y la instalación del medidor a la **Matricula 48233** correspondiente al predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, el cual debe ser diferido a **12 cuotas**.
12. 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 **FANNY BELTRAN MORALES**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores facturados en las cuentas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo desde el mes de **Diciembre del año 2023, Matricula 113190**, toda vez que corresponde a servicios no prestados por parte de la entidad, así mismo se procederá con la INACTIVACION de la

Matricula en mención, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dichos servicios, toda vez que el predio se surte actualmente de la **Matricula 48233**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad realizar los cobros correspondientes al medidor de media instalado en el predio, la válvula antifraude, la llave de paso y la instalación del medidor a la **Matricula 48233** correspondiente al predio ubicado en **CRA 14 # 9 – 30 LC 1**, el cual debe ser diferido a **12 cuotas**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar la presente decisión a la peticionaria, señora **FANNY BELTRAN MORALES**, 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. 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Diecisiete (17) días del mes de Septiembre de Dos Mil veinticuatro (2024).

#### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Revisó y Aprobó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II