

AVISO No 15

06 de Enero 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4270 del 30 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **LINA MARCELA GARZON VELEZ**

Dirección de notificación usuario **LA FACHADA MZ 9 CASA 11**

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

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de Enero de 2022

Señor (a):

LINA MARCELA GARZON VELEZ

Dirección:

LA FACHADA MZ 9 CASA 11

Matricula No.77411 y 146002

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 15 RES- PQRDS 4270 del 30 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 15 RES- PQRDS 4270 del 30 de Diciembre de 2021. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 77411-146002”.**

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 Marín
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCIÓN PQRDS 4270
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRÍCULAS 77411 y 146002

La Abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección 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

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **LINA MARCELA GARZON VELEZ**, 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 la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto de los predios identificados con **Matrículas 77411 y 146002**
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con **Matrícula No.77411**, se observa que a la fecha presenta deuda de saldo corriente por valor de **TRESCIENTOS DOCE MIL CIENTO NOVENTA Y OCHO PESOS Mcte \$312.198** correspondiente a 25 cuentas en el servicio de Acueducto.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con **Matrícula No.124336**, se observa que a la fecha presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS TRECE PESOS Mcte \$ 42.213** correspondiente a 1 cuenta en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que, en consecuencia de su solicitud, se realizó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **matrículas No.77411 y 146002**, la cual se llevó acabo el día 15 de diciembre de 2021 encontrando lo siguiente:

Matrícula No.77411: “ESTE PREDIO DE SURTE DE LA MATRICULA 146002 SERIE Q18HA010864V Y NO TIENE MAS ACOMETIDAS. FIRMA LINA MARCELA GARZON VELEZ”

Matrícula No.146002 “LECTURA 206. HABITAN 4 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTGE VIVIENDA DE 1 PISO EN LA CUAL VIVEN 2 ADULTOS Y 2 NIÑOS. LA VIVIENDA CUENTA CON 1 SOLA ACOMETIDA. PRESENTA FUGA EN EL SANITARIO POR EL AGUASTOP. FIRMA LINA MARCELA GARZON VELEZ.”

5. Que, validado en el software de la entidad y teniendo en cuenta la visita realizada al predio, se evidencia que el inmueble consta de un solo piso y solo una unidad residencial, que la Matrícula No.77411 se encontraba INACTIVA y por error en el software se activó después de haberse asignado Matrícula Nueva

No.146002, para la cual antes de ser creada la matrícula, se acudió al predio a realizar la visita técnica para su aprobación, posterior a ello se realizó la respectiva acometida generando así la prestación de los servicios y cuenta nueva para pago **No.146002**

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Descripción	Descripción	Observación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
456336,	3 LEGALIZADA	488328,	ACOMETIDA NUEVA	GCP	SE REALIZO ACOMETIDA NUEVA SIN PASE, EN 1/2 POR LOS OPERARIOS ALEX TORRES // RAFAEL RESTREIPO, ALVARO GIL, JERRY HERRERA Y FULVER PRADO.	2019-06-10 12:00:00	2019-06-19 10:57:42
455394,	3 LEGALIZADA	487329,	INSTALACION DE MEDIDOR NUEVO	GCP	FINANCIAR MEDIDOR A 24 MESES	2019-06-27 09:27:39	2019-07-10 09:28:42

6. Que, verificado en sistema de la entidad comercial, se pudo evidenciar que a la **Matrícula No.146002** se le realiza el cobro por diferencia de lecturas y cancela mes a mes la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y es la que actualmente surte el predio ubicado en LA FACHADA MZ 9 CASA 11.
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, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados adeudados por cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad correspondiente a la **Matrículas No. 77411**, debido a que se está generando un doble cobro al verificar que la **Matrícula No.146002** es realmente la asignada al predio y la cual surte la unidad residencial.
10. Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad **INACTIVAR** la matrícula No.77411, teniendo en cuenta que la matrícula fue nuevamente activada por error y el predio consta de una sola unidad residencial de un piso y se surte de la **Matrícula No.146002**.

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,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LINA MARCELA GARZON VELEZ**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados adeudados por cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad correspondiente a la **Matrículas No. 77411**, debido a que se está generando un doble cobro al verificar que la **Matrícula No.146002** es realmente la asignada al predio y la cual surte la unidad residencial.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad **INACTIVAR** la matrícula No.77411, teniendo en cuenta que la matrícula fue nuevamente activada por error y el predio consta de una sola unidad residencial de un piso y se surte de la **Matrícula No.146002**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **LINA MARCELA GARZON VELEZ**, 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintinueve (29) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial EPA ESP