

**AVISO No 250**

**08 DE MAYO DE 2023**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **MARGOT TANGARIFE DE ALZATE** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 2025 del 26 de abril de 2023**

Persona a notificar: **MARGOT TANGARIFE DE ALZATE**

Dirección del predio: **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS**

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,

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, 08 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

**MARGOT TANGARIFE DE ALZATE**

Dirección: **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS**

Celular: 317 889 6680

**Matricula No. 46296**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 250- Resolución PQRDS 2025 del 26 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 250- Resolución PQRDS 2025 del 26 de abril de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

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,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

**RESOLUCION PQRDS 2025**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 46296**

La Abogada 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 **MARGOT TANGARIFE DE ALZATE**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que necesita dar de baja la **Matrícula No.46296** correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS**.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS**, identificado con **Matrícula 46296**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$2.270.895)** correspondiente a 131 cuentas en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se ordenó la practica de una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula No.46296** en la cual se encontró lo siguiente:

“SE VERIFICO PREDIO DE DOS PLANTAS INDEPENDIENTES CON 3 ACOMETIDAS CADA UNA CON SU RESPECTIVO MEDIDOR Y MATRICULA, PISO BAJO A TRAS MATRICULA 114231 SERVICIO SUSPENDIDO, PISO 1 MATRICULA 46295 Y PISO 2 MATRICULA 102529 ESTAN HABITABLES.”





4. Que, de la visita realizada y el análisis efectuado en el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio el **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS** tiene 2 matrículas, **Matrícula No.46296** surte únicamente el servicio de aseo, **Matrícula No.114231** surte los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, es decir se esta efectuando cobro doble respecto al servicio de aseo.
5. Que, si bien es cierto las **Matrículas No.46296 y 114231** corresponden al mismo predio, se debe realizar el análisis para determinar desde que fecha se dio origen al doble cobro del servicio de aseo, ya que la Matrícula inicial es la No.46296 y posteriormente fue creada la Matrícula No.114231 la cual tiene como fecha del primer cobro del servicio de aseo el mes de septiembre de 2015, por lo cual se deben descontar de la **Matrícula No.46296** todos los valores cobrados desde septiembre de 2015 a la fecha, así mismo le corresponde al suscriptor cancelar los valores que queden pendientes para pago respecto a las facturas emitidas con anterioridad de septiembre de 2015.
6. 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.

7. 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).



8. Que, en virtud de lo anterior se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores cobrados por concepto de cargos fijos y producción del servicio de aseo desde el periodo de septiembre de 2015 hasta la fecha respecto a la **Matrícula No.46296**, teniendo en cuenta que desde la fecha en mención se factura al predio la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con la **Matrícula No.114231**
9. Que, según la Resolución de Gerencia No. 2332 del 22 de diciembre de 2004, la baja de una MATRICULA solo opera para cuentas absolutamente incobrables por encontrarse como inexistentes, colapsados, lotes y cuentas provisionales, siempre y cuando no se afecten los intereses de la empresa.
10. Que, de acuerdo al resultado de la visita de verificación practicada por parte de la Empresa, se observa que la **Matrícula 46296** no se encuentra prestando ningún servicio puesto que el predio se surte de la **Matrícula No.114231**, por lo cual es procedente ordenar cancelación y/o BAJA de la **Matrícula 46296**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LIBERTADORES MZ A CASA 7 BAJOS ATRÁS**, sin embargo previo a ello la usuaria debe cancelar los valores restantes del descuento que se ordenará mediante el presente acto administrativo.
11. Que, mientras se realizan las re liquidaciones pertinentes y posterior a ello el pago de la usuaria, se ordena al Área de Facturación de la entidad establecer PLAN MORA a la **Matrícula 46296**.
12. Que, tan pronto se efectúen los pagos, deberá presentarse copia de los mismos a la funcionaria Sandra Caballero, en las instalaciones de la Dirección Comercial ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3 o enviar copia al correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) , para que se proceda a la BAJA de la **Matrícula 46296**
13. 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.
14. 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:** Informar a la peticionaria, la señora **MARGOT TANGARIFE DE ALZATE**, que se encuentra procedente dar de baja la **Matrícula 46296**, pero deberá cancelar previamente los valores restantes del descuento que se ordenará mediante el presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores cobrados por concepto de cargos fijos y producción del servicio de aseo desde el periodo de septiembre de 2015 hasta la fecha respecto a la **Matrícula No.46296**, teniendo en cuenta que desde la fecha en mención se factura al predio la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con la **Matrícula No.114231**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al Área de Facturación de la entidad establecer PLAN MORA a la **Matrícula 46296**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informar a la peticionaria, la señora **MARGOT TANGARIFE DE ALZATE**, que tan pronto se efectúen los pagos, deberá presentarse copia de los mismos a la funcionaria Sandra Caballero, en las instalaciones de la Dirección Comercial ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3 o enviar copia al correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) , para que se proceda a la BAJA de la **Matrícula 46296**

**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. 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 los veintiséis (26) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

original firmado

**JOHN EIDER HERRERA HERRERA**

Director Comercial EPA ESP

Revisó: **Luz Adriana Cardona Poveda** Profesional Especializado II