

Armenia, 25 DE MAYO 2022

Señor:

**JORGE IVAN RUIZ MORALES**  
**ET 2 MZ 12 CS 2 VILLA ALEJANDRA**  
Teléfono: 3127748474  
Matricula No. **66243- 152580**  
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 251- RESOLUCIÓN-PQRDS 1746 del 16 de mayo de 2022

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 251- RESOLUCIÓN-PQRDS 1746 del 16 de mayo de 2022 **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 66243- 152580. "**

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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial - EPA ESP

**AVISO No 251**

25 DE MAYO 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RESOLUCIÓN-PQRDS 1746 del 16 de mayo de 2022

Persona a notificar: **JORGE IVAN RUIZ MORALES**  
Dirección del predio: **ET 2 MZ 12 CS 2 VILLA ALEJANDRA**  
Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
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,



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial - EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 1746  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO N. 2022PQR116623 DEL 2022-04-26  
MATRICULAS 66243- 152580**

La Abogada 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 el (la) señor (a) **JORGE IVAN RUIZ 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 en lo manifestado en el escrito mediante, respecto del predio ubicado en **ET 2 MZ 12 CASA 2 VILLA ALEJANDRA**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. Que una vez verificado en el sistema de la entidad, se puede observar que el predio identificado con **Matricula 152580**, presenta un saldo en mora por valor de **UN MILLÓN CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$1.049.244,00)**, en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que una vez verificado en el sistema de la entidad, se puede observar que el predio identificado con **Matricula 66243**, presenta un saldo en mora por valor de **CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$59.276,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que una vez verificado en el sistema de la entidad el desistimiento por parte del usuario ante la separación de servicios del piso 1 y piso 2 de la viviendas ubicada en **ET 2 MZ 12 CASA 2 VILLA ALEJANDRA**, se pudo observar que la entidad creó de manera independiente las **Matriculas 66243 y 152580**, para el piso 1 y piso 2; lo que genero la instalación de la acometida y la instalación de un medidor, ordenes que fueron incumplidas, tal y como se señala a continuación:

**Orden de acometida- Matricula 152580.**

Fecha Ejecucion	2021-04-21 03:15:30	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2021-04-26 03:16:31	Observación	USUARIO NO PERMITE LA CONSTRUCCION DE LA ACOMETIDA, MANIFIESTA QUE YA EXPRESO SU DESISTIMIENTO ANTE EL AREA COMERCIAL POR DEMORA EN LOS PROCESOS DE CONSTRUCCION DE LA ACOMETIDA/FONTANERO: JAMES WILCHEZUSUARIO: LUISA FERNANDA CARDONA
Código Estado Orden Actividad	5	Código Técnico	4536
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                 Descripción ANULADA             </div>		Nombre	Paula Marcela Abril Ruiz





## Orden de instalación de medidor- Matricula 152580.

Fecha Ejecucion 2021-12-28 07:47:50

Programa WFLEGA

Fecha Legalización 2021-12-28 07:49:43

Observación SE ANULA ORDEN 3 VISITAS, 10/12/21 VIVIENDA SOLA VOLVER, 22/12/21 DESISTIERON DE LA SEPARACION DE SERVICIO FALTA ACOMETIDA, 27/12/21 EN EL PREDIO HAY UNA SOLA ACOMETIDA USUARIO DESISTE DE HACER OTRA.

Código Estado Orden Actividad 6

Código Técnico 167

Descripción	INCUMPLIDA
-------------	------------

Nombre TECNICO AUXILIAR GCP

5. Que es de aclarar que si bien las ordenes fueron incumplidas, el sistema continuo generando facturas mes a mes lo que genero la deuda que ahora presenta el predio. **Matricula 152580.**
6. Que de acuerdo a lo solicitado se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio identificado con **Matricula 152580**, realizada el día 06 de mayo de 2022, en la que se encontró lo siguiente:  

"LECTURA 256. 5 PERSONAS. MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS. SURTE PREDIO DE 2 PISOS UNIDADES RESIDENCIALES. SERIE 19LA131954 Y **PAGA CON LA MATRICULA 66243.** NO HAN HECHO INTALACIONES INTERNAS PARA OTRA MATRICULA. FIRMA USUARIO."
7. Que dado lo anterior y lo verificado en el sistema de la entidad, se pudo observar que el predio ubicado en **ET 2 MZ 12 CASA 2 VILLA ALEJANDRA**, se surte de una sola acometida y de un solo medidor. **Matricula 66243.**
8. 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.
9. 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).*
10. Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, se encuentra procedente ordenar al área de facturación descontar todos los cargos facturados a la **Matricula 152580** por servicios no prestados; toda vez que el predio ubicado en **ET 2 MZ 12 CASA 2 VILLA ALEJANDRA**, cuenta con una sola acometida y un solo aparato de medición.
11. Que así mismo, se procederá INACTIVAR en el sistema de la entidad la **Matricula 152580**, con el fin de que no se vuelva a generar cobros.

12. Que, 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.
13. 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 las pretensiones del peticionario (a), señor(a) **JORGE IVAN RUIZ MORALES**, en el sentido de ordenar al área de facturación descontar todos los cargos facturados a la **Matricula 152580** por servicios no prestados; toda vez que el predio ubicado en **ET 2 MZ 12 CASA 2 VILLA ALEJANDRA**, cuenta con una sola acometida y un solo aparato de medición.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación **INACTIVAR** en el sistema de la entidad la **Matricula 152580**, con el fin de que no se vuelva a generar cobros.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al peticionario (a), señor(a) **JORGE IVAN RUIZ MORALES**, que 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 períodos de facturación si hubiere a lugar.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario (a), señor(a) **JORGE IVAN RUIZ MORALES**, 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) días del mes de mayo de Dos Mil Veintidós (2022).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUISA FERNANDA GIL GIRALDO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial