

AVISO No. 323

10 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 6370 del 02 de Mayo de 2024**

Persona a notificar: **FANNY ARIAS ARENAS**

Dirección de notificación: **FINCA LA ILUSION VIA COLEGIO LOS ANGELES**

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. 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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 10 DE MAYO DE 2024

Señor (a):

FANNY ARIAS ARENAS

Dirección de notificación: **FINCA LA ILUSION VIA COLEGIO LOS ANGELES**

Matricula 98222

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 323 – Resolución PQRDS 6370 del 02 de Mayo de 2024

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 323 – Resolución PQRDS 6370 del 02 de Mayo 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



RESOLUCION PQRDS 6370
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR410544
MATRICULA 98222

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 **FANNY ARIAS ARENAS** 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. 2024PQR410544** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **FINCA LA ILUSION VIA COLEGIO LOS ANGELES**, identificado con **Matrícula 98222**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **FINCA LA ILUSION VIA COLEGIO LOS ANGELES** identificado con **Matrícula 98222**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor **DOSCIENTOS SEIS MIL DIECINUEVE PESOS MCTE (\$206.019)** en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. 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 (...)*.
4. 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**.
5. Que, en atención a su petición se envió visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 98222**, la cual se llevó a cabo el día 23 de Abril de 2024 y arrojó el siguiente resultado:

“PREDIO TIENE POZO SEPTICO”
6. Que, conforme a la visita mencionada anteriormente, se logra evidenciar que al predio se le están realizando cobros por concepto de servicio de Alcantarillado, cuando este realiza los vertimientos a través de pozo séptico.



7. De conformidad con lo dispuesto en el **numeral 1.1. del artículo 1.8.3.1. de la Resolución CRA 943 de 2021**, “(...) **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”. (Negrillas por fuera del texto original).
8. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se establece que 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 período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.
9. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores cobrados en el servicios de Alcantarillado por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS, así mismo se procederá con la INACTIVACION del servicio de Alcantarillado, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dicho servicio, toda vez que el predio realiza sus vertimientos a través de pozo séptico **Matrícula 98222**.
10. 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 del peticionario, señor(a) **FANNY ARIAS ARENAS**, en el sentido de descontar la totalidad de los valores cobrados en el servicios de Alcantarillado por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS. **Matrícula 98222**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores cobrados en el servicios de Alcantarillado por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS, así mismo se procederá con la INACTIVACION del servicio de Alcantarillado, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros por dicho servicio, toda vez que el predio realiza sus vertimientos a través de pozo séptico **Matrícula 98222**.

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor(a) **FANNY ARIAS ARENAS** de la presente Resolución.

ARTICULO 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 o por el correo electrónico 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 Dos (02) días del mes de Mayo de Dos Mil veinticuatro (2024)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.

