

AVISO No 345

06 DE JUNIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 2639 del 25 de mayo de 2023**

Persona a notificar: **HERNANDO OTALVARO BUITRAGO**

Dirección del predio: **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23 ALTOS**

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, 06 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):

HERNANDO OTALVARO BUITRAGO

Dirección: **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23 ALTOS**

Celular: 316 536 5805

Matricula No. 46810

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 345- Resolución PQRDS 2724 del 26 de mayo de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 345- Resolución PQRDS 2724 del 26 de mayo 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 2724
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 46810

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 el señor **HERNANDO OTALVARO BUITRAGO**, 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.46810** 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 **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23 ALTOS**, identificado con **Matrícula 46810**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA Y OCHO MIL TRESIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS MCTE (\$48.338)** correspondiente a dos cuentas del servicio de aseo.
3. Que, en virtud a su solicitud se ordenó la práctica de una visita de verificación al predio ubicado en el **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23** en la cual se encontró lo siguiente:

"SURTE 2 UNIDADES RESIDENCIALES. P1 FUNCIONA CON LA MAT 46809 MED SERIE 502072 LEC 12 HABITA 1 PERSONA... PISO 2 FUNCIONA CON MAT 156853 MED SERIE 109309 HABITAN 4 PERSONAS."
4. Que, de la visita realizada y el análisis efectuado en el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio el **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23** se compone de 2 UNIDADES RESIDENCUALES y tiene 3 matrículas, **Matrícula No.46809** surte piso1, **Matrícula No.46810** surte únicamente el servicio de aseo del PISO 2, **Matrícula No.156853** surte los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del piso 2, es decir se está efectuando cobro doble respecto al servicio de aseo del PISO 2.
5. Que, si bien es cierto las **Matrículas No.46810 y 156853** 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.46810 y posteriormente fue creada la Matrícula No. **156853** la cual tiene como fecha del primer cobro del servicio de aseo el mes de septiembre de 2022, por lo cual se deben descontar de la **Matrícula No.46810** todos los valores cobrados desde septiembre de 2022 a la fecha y los valores que queden como SALDO A FAVOR ser trasladados a la **Matrícula No. 156853**.

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 2022 hasta la fecha respecto a la **Matrícula No.46810** y los valores que queden como SALDO A FAVOR ser trasladados a la **Matrícula No. 156853**, 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. 156853**

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 46810** no se encuentra prestando ningún servicio puesto que el predio se surte de la **Matrícula No. 156853**, por lo cual es procedente ordenar cancelación y/o BAJA de la **Matrícula 46810**, correspondiente al predio ubicado en el **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23 ALTOS**.

11. 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.



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 del peticionario, señor **HERNANDO OTALVARO BUITRAGO**, en el sentido de ordenar cancelación y/o BAJA de la **Matrícula 46810**, correspondiente al predio ubicado en el **LIMONAR ET 2 MZ 3 CS 23 ALTOS**. de acuerdo al resultado de la visita de verificación practicada por parte de la Empresa, se observa que la **Matrícula 46810** no se encuentra prestando ningún servicio puesto que el predio se surte de la **Matrícula No. 156853**

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 2022 hasta la fecha respecto a la **Matrícula No.46810** y los valores que queden como SALDO A FAVOR ser trasladados a la **Matrícula No. 156853** y cruzados con la financiación que actualmente tiene el predio en virtud a solicitud del peticionario, 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. 156853**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **HERNANDO OTALVARO BUITRAGO** 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. 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 mayo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

Firma en el original
JOHN EIDER HERRERA HERRERA
Director Comercial EPA ESP

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