

AVISO No 752

26 DE SEPTIEMBRE DE 2023

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **Oficio PQRDS 9017 del 18 de septiembre de 2023**

Persona a notificar: **GERMAN ALONSO GALEANO**

Dirección del predio: **CALLE 27 NORTE 5 00**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada contratista**

Recursos que proceden: 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Señor (a):  
**GERMAN ALONSO GALEANO**  
**Administrador ARBORETUM**  
Dirección: **CALLE 27 NORTE 5 00**  
Celular: 3165355234  
Correo: [arboretumcondominioea@gmail.com](mailto:arboretumcondominioea@gmail.com)  
**Matriculas No. 157003 y 157004**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por **Aviso 752- Oficio PQRDS 9017 del 18 de septiembre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 752- Oficio PQRDS 9017 del 18 de septiembre 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 EPA ESP



OFICIO PQRDS No.9017

Armenia, Q. 18 de septiembre de 2023.

Señor (a):

**GERMAN ALONSO GALEANO**

**Administrador ARBORETUM**

Dirección: **CALLE 27 NORTE 5 00**

Celular: 3165355234

Correo: [arboretumcondominioea@gmail.com](mailto:arboretumcondominioea@gmail.com)

**Matriculas No. 157003 y 157004**

Armenia, Quindío

**Asunto:** Respuesta petición con radicado **2023PQR663804** del 29 de agosto de 2023.

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el asunto, es menester de la entidad informarle que una vez revisado el sistema de la entidad comercial se evidencia que el motivo por el cual a la **Matrícula No.157003** correspondiente al **TOTALIZADOR DE ARBORETUM TR1** ubicado en **AV. CENTENARIO CL 27 N 5 00**, se le factura servicio de aseo, es debido a que no se encuentra asignada a **PLAN TOTALIZADOR**.

Por lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad asignar la **Matrícula No.157003** como PLAN TOTALIZADOR; así mismo se INACTIVE el servicio de aseo, debido a que al ser TOTALIZADOR y tener Matrícula Nro.157004 para áreas comunes, no da lugar a que se facture el servicio de aseo.

Ahora bien, 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.*

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).*

Que, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados desde la primera factura emitida hasta la fecha los cargos fijos, producción del servicio de ASEO prestados por la entidad correspondiente a la **Matrícula No. 157003**, teniendo en cuenta que la matrícula en mención corresponde al TOTALIZADOR.



Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Frente al presente oficio, 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](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Cordialmente,



**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial E.P.A E.S.P.