

AVISO No 958

07 DE NOVIEMBRE DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 14013 del 27 de octubre de 2023**

Persona a notificar: **LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO**

Dirección del predio: **LOS ALAMOS CR 22 13 22 AP 3**

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. 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.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 07 DE NOVIEMBRE DE 2023

Señor (a):

LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO

Dirección: **LOS ALAMOS CR 22 13 22 AP 3**

Celular: 311 458 9141

Matricula No. No.45021 y 161330

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 958- Resolución PQRDS 14013 del 27 de octubre de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 958- Resolución PQRDS 14013 del 27 de octubre 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

RESOLUCIÓN PQRDS 14013
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION
RADICADO 2023PQR53019 DEL 2023-08-08
MATRICULA 161330



La Abogada Contratista de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos y el Director Comercial de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y las Resoluciones de Gerencia No. 2332 y 2336 del 22 de Diciembre de 2004, y

CONSIDERANDO

1. Que, el señor **LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO**, en calidad de propietario, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita cancelar la **Matrícula No.161330**, argumentando que extrañamente apareció y el predio ya cuenta con la **Matrícula No.45021** la cual siempre ha tenido, el peticionario manifiesta que todo sucedió después de que se le instaló un medidor en la parte de afuera, debido a que el anterior estaba en el Área social y eso generó muchos problemas por que los funcionarios de EPA no podían realizar la lectura al encontrar la puerta cerrada.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LOS ALAMOS CR 22 13 22 APTO 202**, identificado con **Matrícula 161330**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA MIL QUINIENTOS SEIS PESOS MCTE (\$430.180)** correspondiente a cuatro cuentas (04) en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LOS ALAMOS CR 22 13 22 AP 3**, identificado con **Matrícula 45021**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que, verificado en el sistema de la entidad comercial se evidencia visita de verificación realizada el 26 de septiembre de 2023, en la cual se encontró lo siguiente:

“LEC 73. SERIE 19-011562. 3 PERSONAS. PREDIO CON 3 ACOMETIDAS CADA UNO CON MEDIDOR. EL MEDIDOR QUE FIGURA ESTE APTO 202 ES EL MISMO APTO 3. MEDIDOR E INSTALACIONES NORMALES. FIRMA SANDRA VARGAS... NO PROCEDE CAMBIOS YA QUE EL USUARIO DEBE SOLICITAR POR ESCRITO LA PETICION LA BAJA A LA MATRICULA.”

5. Que, en virtud a la visita mencionada anteriormente, se realizó el respectivo análisis junto con el Área de Matrículas y se pudo concluir que, el usuario del predio identificado con **Matrícula No.45021** solicitó a la entidad reubicación de su medidor, debido a la dificultad del funcionario para efectuar la toma de lectura, por ello el Área de Gestión control perdidas realizó la reubicación de la acometida e instaló medidor, procedimiento que fue facturado y cancelado por el usuario en la **Matrícula No.45021**; sin embargo por error de la entidad creó la **Matrícula No.161330** para el apto 202, pero al revisar visita se evidenció que el medidor de la **Matrícula No.161330** era el mismo de la **Matrícula No.45021**, generándose así un cobro doble por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en las **Matrículas No.45021 y 161330**.



6. Que, de la visita realizada se evidencia que solo hay 1 acometida con medidor serie **19-011562** correspondiente a la **Matrícula No.45021**, así mismo que la **Matrícula No.161330** fue creada por error, debido a que el trámite realizado fue la reubicación de la acometida y medidor correspondiente a la **Matrícula No.45021**.
7. 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.
8. Que, de conformidad con lo anteriormente planteado, se encuentra procedente DAR DE BAJA y/o INACTIVAR la **Matrícula 161330**, correspondiente al predio **LOS ALAMOS CR 22 13 22 APTO 202**, es de aclarar que no hay que realizar levantamiento de acometida, ya que únicamente se encontró 1 acometida la cual pertenece a la **Matricula No.45021**.
9. 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.*
10. 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).

11. Que, teniendo en cuenta que el predio se surte del medidor correspondiente a la **Matricula No.45021**, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados por concepto de cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad a la **Matricula 161330**.
12. Que conforme a la ley 142 de 1994, es obligación legal de las oficinas de Peticiones Quejas y Reclamos, atender solucionar y responder las peticiones que en cuanto a facturación efectúen los usuarios.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO**, en el sentido de DAR DE BAJA y/o INACTIVAR la **Matrícula 161330**, ya que de la visita realizada se evidencia que solo hay 1 acometida con medidor serie **19-011562**. correspondiente a la **Matrícula No.45021**, así mismo que la **Matrícula No.161330** fue creada por error, debido a que el trámite realizado fue la reubicación de la acometida y medidor correspondiente a la **Matrícula No.45021**.


ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados por concepto de cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad a la **Matricula 161330**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar la presente decisión al peticionario, señor **LUIS ALBERTO DUQUE BOTERO**, 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 por medio del 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de octubre de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

JOHN EIDER HERRERA HERRERA
Director Comercial EPA ESP

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda Profesional Especializado II