

**AVISO No 11**

06 de Enero 2022

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **ANA MARIA MEJIA GAMBOA.**, De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar RES –PQRDS 4263 del 29 DE DICIEMBRE de 2021

Persona a notificar: **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**

Dirección de notificación usuario **Carrera 6 No.1-45 apto 1401 Torre C Belmonte Plaza**

Funcionario que expidió el acto: **JOHN EIDER HERRERA HERRERA**

Cargo: **Dirección Comercial EPA ESP**

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,

**Angélica Vargas Marín**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 06 de Enero de 2022

Señor (a):

**ANA MARIA MEJIA GAMBOA**

Administradora conjunto comercial PLAZA NORTE

Dirección:

**Carrera 6 No.1-45 apto 1401 Torre C Belmonte Plaza**

Matricula No.125023 y 124336.

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 11 RES- PQRDS 4263 del 29 de Diciembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 11** RES- PQRDS 4263 del 29 de Diciembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 125023-124336”***.

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,

**Angélica Vargas Marín**

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCIÓN PQRDS 4263  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
MATRÍCULAS 125023 y 124336.

La Abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección 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

**CONSIDERANDO**

1. Que, la señora **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**, 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 la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto de los predios identificados con **Matrículas 125023 y 124336**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con **Matrícula No.125023**, se observa que a la fecha presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS Mcte \$4.205.781** correspondiente a 35 cuentas en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y 24 cuentas en el servicio de aseo.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con **Matrícula No.124336**, se observa que a la fecha presenta deuda de saldo corriente por valor de **DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UN PESOS Mcte \$2.146.681** correspondiente a 17 cuentas en el servicio de Acueducto y 15 cuentas en el servicio de Alcantarillado.
4. Que, validado en el software, sistema de información geográfica de la entidad comercial y en el VUR se pudo verificar que la **Matrícula No.125023** realmente pertenece al LOCAL 10 de PLAZA NORTE CARRERA 19 15 Norte, así mismo mediante visitas de verificación realizadas el 30 de noviembre y 15 de diciembre de 2021, se pudo evidenciar que el LOCAL 10 y LOCAL 9 (Matrícula No.118278) se encuentran unificados y se surten de un solo medidor con serie **Q18HA000556** correspondiente a la **Matrícula No.118278** del LOCAL 9 y la acometida del local 10 se encuentra tapada con concreto, concluyendo así que la **Matrícula No.125023** realmente corresponde al LOCAL 10 y no es la asignada al medidor TOTALIZADOR.
5. Que, verificado en sistema de la entidad comercial, se pudo evidenciar que a la **Matrícula No.118278** se le realiza el cobro por diferencia de lecturas y cancela mes a mes la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
6. Que, al realizar el análisis de la totalidad de los individuales pertenecientes al Conjunto comercial PLAZA NORTE con el Líder del Área de Facturación Ingeniero Francisco Javier López, se pudo evidenciar que la **Matrícula No.125023** estaba como totalizador y tenía agrupados cada uno de los individuales, igualmente con la Ingeniera del Área Técnica Doris Angélica se pudo validar que la Matrícula 124336 es

realmente la asignada como TOTALIZADOR de PLAZA NORTE y se encuentra en PLAN TOTALIZADOR, pero debido a que la Matrícula No.125023 también se encontraba como totalizador, a la **Matrícula No.124336** no se le generaba la sustracción del consumo de los individuales.

7. 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.*

8. 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).*

9. Que, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados adeudados por cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad correspondiente a la **Matrículas No. 125023**, debido a que se está generando un doble cobro al verificar que la **Matrícula No.124336** es realmente la asignada como TOTALIZADOR del conjunto comercial PLAZA NORTE y la Matrícula No.125023 pertenece al LOCAL 10 el cual se encuentra unificado con el LOCAL 9 con Matrícula No.118278 y se surten de su medidor con serie **Q18HA000556**

10. Que, se informa a la peticionaria ANA MARIA MEJIA GAMBOA que a la **Matrícula No.125023** es procedente darle de baja, por lo cual debe ser presentada su solicitud directamente por el propietario del predio señor **ALVARO AUGUSTO DUQUE** quien registra en el VUR como propietario de dicho local, igualmente se informa que para dar de baja e inactivar del sistema la matrícula en mención deben cancelar la suma de \$293.400 correspondiente al levantamiento de acometida, se aclara que la solicitud de baja debe ser realizada lo más pronto posible para evitar facturaciones nuevas y saldos a pagar por estas.

11. Que, en relación a la **Matrícula No.124336 (Totalizador)** el líder de Facturación de la entidad realizó el análisis del consumo generado en cada una de las matrículas de los individuales asignadas al TOTALIZADOR, con la finalidad de realizar la sustracción del consumo de cada uno de ellos y el respectivo cálculo con las lecturas arrojadas por el medidor TOTALIZADOR, del estudio realizado se pudo concluir que no debía cobrarse en ningún m<sup>3</sup> de consumo en las cuentas adeudadas a la fecha, debido a que lo registrado por el totalizador ya había sido facturado a cada uno de los individuales y no

se había realizado la deducción en el consumo del totalizador, generando así un cobro doble por el consumo del conjunto Comercial PLAZA NORTE.

12. Que dado lo anterior, se ordenará al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto y alcantarillado que a la fecha se encuentran en mora de la **Matrícula No.124336** en el sentido que sea de descontar el consumo total cobrado y cargos fijos de los servicios de acueducto y alcantarillado, debido a lo anteriormente expuesto. **Matrícula 126754**
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 expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**, en el sentido de ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados adeudados por cargos fijos, consumos, vertimientos y producción de los servicios prestados por la entidad correspondiente a la **Matrículas No. 125023**, debido a que se está generando un doble cobro al verificar que la **Matrícula No.124336** es realmente la asignada como TOTALIZADOR del conjunto comercial PLAZA NORTE y la Matrícula No.125023 pertenece al LOCAL 10 el cual se encuentra unificado con el LOCAL 9 con Matrícula No.118278 y se surten de su medidor con serie **Q18HA000556**, por cobro de servicios no prestados.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de Facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto y alcantarillado que a la fecha se encuentran en mora de la **Matrícula No.124336** en el sentido de que sea descontado el consumo total cobrado y cargos fijos de los servicios de acueducto y alcantarillado, debido al estudio realizado en el cual se pudo concluir que no debía cobrarse ningún m<sup>3</sup> de consumo en las cuentas adeudadas a la fecha, debido a que lo registrado por el totalizador ya había sido facturado a cada uno de los individuales y no se había realizado la deducción en el consumo del totalizador, generando así un cobro doble por el consumo del conjunto Comercial PLAZA NORTE.

**ARTICULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**, 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.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informa a la peticionaria, señora **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**, que a la **Matrícula No.125023** es procedente darle de baja, por lo cual debe ser presentada su solicitud directamente por el

propietario del predio señor **ALVARO AUGUSTO DUQUE** quien registra en el VUR como propietario de dicho local, igualmente se informa que para dar de baja e inactivar del sistema la matrícula en mención deben cancelar la suma de \$293.400 correspondiente al levantamiento de acometida, se aclara que la solicitud e baja debe ser realizada lo más pronto posible para evitar facturaciones nuevas y saldos a pagar por estas.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notificar a la peticionaria, señora **ANA MARIA MEJIA GAMBOA**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de diciembre de Dos Mil veintiuno (2021).

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

**JOHN EIDER HERRERA HERRERA**

Dirección Comercial EPA ESP

Proyectó y Elaboró: Johanna Andrea Franco Salazar / Abogada Contratista.

Revisó: Humberto Javier Salazar / Profesional Especializado – Líder de PQRS Escritos

Vo.Bo: Francisco Javier López / Profesional Especializado – Líder de Facturación