

AVISO No.245

23 de mayo de 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por medio del cual se notifica al señor(a) **CONSTRUCTORA HERMON SAS**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 1664 del 13 de MAYO de 2022**

Persona a notificar: **CONSTRUCTORA HERMON SAS**

Dirección de notificación usuario: **EDIFICIO EL BASAN CRA 15 10N 63**


Funcionario que expidió el acto: **JUAN DAVID OLAYA LOPEZ**

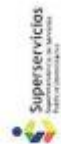
Cargo: **PROFESIONAL CONTRATISTA**

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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,


JUAN DAVID OLAYA LÓPEZ
Profesional Contratista
Dirección Comercial E.P.A E.S.P



Armenia, Quindío. 23 de mayo de 2022

Señor (a):

CONSTRUCTORA HERMON SAS

Dirección: **EDIFICIO EL BASAN CRA 15 10N 63**

Correo: contablegrupohermon@gmail.com

Matricula No.82414

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso No.245** de la **RESOLUCION PQRDS 1664 del 13 de MAYO de 2022.**

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informarle que, en el presente oficio, encontrará como adjunto la notificación por aviso **No.245** de la **RESOLUCION PQRDS 1664 del 13 de MAYO de 2022.** **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION. Matrícula No. 82414”.**

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.

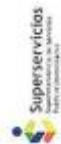
Atentamente,



JUAN DAVID OLAYA LOPEZ

Profesional Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P



**RESOLUCION PQRDS 1664 DEL 13 DE MAYO DE 2022
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2022PQR624495 DEL 26/04/2022
MATRICULA 82414**

El Profesional 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 **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que solicita la cancelación de la **MATRICULA 82414** la cual registra a nombre de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S**, argumentando que esta matricula era del antiguo dueño razón social CARTON COLOMBIA y que no corresponden a servicios prestados a **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S**.
2. Que, teniendo en cuenta que al predio con **MATRICULA 82414** se han facturado conceptos por **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO, CARGOS FIJOS Y CONCEPTOS POR MORA**, y que por parte de **HERMON CONSTRUCTORA** se han realizado pagos desde el pasado 2018-03-27, por medio telefónico en contacto con la señora **MANUEAL SOSSA LIZARAZO** peticionaria y contadora de la constructora Hermón, se solicitó se remita copia de las facturas con los cuales realizaron pagos, a fin de determinar que valores corresponden a **CARGOS FIJOS Y CONCEPTOS POR MORA** y que valores pertenecen a los conceptos por **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO** dado que estos últimos son servicios solicitados por Cartón de Colombia.
3. Que mediante **OFICIO PQRDS 0987 DEL 22 DE MARZO DE 2022** se dio tramite a la petición inicial, y se informó que se tomarían las medidas necesarias para verificar los cobros realizados y facturados.
4. Que, de conformidad con la petición radicada en esta entidad relacionada en el asunto, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio permite Informar a él (la) señor (a) **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**.
5. Que, revisado el sistema de la Dirección comercial de la entidad de los predios con **Matricula 82414** ubicados en la dirección **CR 19 24 N 63** a nombre de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** presenta un saldo por valor de **UN MILLON QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y UN MIL PESOS (\$1.558.971,00)**. Por concepto de (26) cuentas en el servicio de Aseo y una (1) cuenta en el servicio de acueducto.
6. Que, por parte de la constructora **GRUPO HERMON** se tomó el predio el pasado siete (7) de noviembre de 2017, y desde dicha fecha ha realizado los siguientes pagos: Los pagos



por valor de \$48.397 y \$59.775 corresponden a los periodos de abril de 2018 y; mayo y junio de 2018 respectivamente

Código Conciliación	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
1203201921004	29613344	\$218.801	2019-03-12 12:00:00	2019-03-12 04:29...	ABERNAL
0711201821006	29106730	\$231.517	2018-11-07 12:00:00	2018-11-07 04:41...	JHONNYMV
0907201821005	28648001	\$59.775	2018-07-09 12:00:00	2018-07-09 10:34...	JARAMIREZ
0805201821004	28395041	\$48.397	2018-05-08 12:00:00	2018-05-08 02:49...	ABERNAL
2703201821005	28266619	\$394.737	2018-03-27 12:00:00	2018-03-27 09:15...	JARAMIREZ

VALOR TOTAL PAGO	COBRO SERVICIOS DE ASEO	COBROS FACTURAS	FECHA	CONCEPTOS
\$ 394.737,00	\$ 281.350,00	\$ 113.387,00	27/03/2018	\$394.737 CORRESPONDIENTE A DOS COBROS DE SERVICIO DE ASEO Y MESES DE DICIEMBRE DE 2017 Y DE ENERO A MARZO DE 2018
\$ 231.517,00	\$ 99.300,00	\$ 132.217,00	7/11/2018	\$231.517 CORRESPONDIENTE A DOS COBROS POR SERVICIOS DE ASEO Y MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE SERVICIO FIJO DE ASEO
\$ 218.801,00	\$ 99.300,00	\$ 119.501,00	12/03/2019	218801 CORRESPONDIENTES A DOS COBROS POR SERVICIOS DE ASEO Y MESES DE NOVIEMBRE, DICIEMBRE, ENERO, FEBRERO, MARZO DE 2019

7. Que, desde el 20-11-2017 se han realizado veinte cobros de SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO al predio con **Matricula 82414** ubicados en la dirección **CR 19 24 N 63** a nombre de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** discriminados de la siguiente manera:

N°	FACTURA DE VENTA N°	FECHA DE EXPEDICION	VALOR
1	41126293	20/11/2017	\$ 66.200,00
2	41203185	28/11/2017	\$ 215.150,00
3	43855497	21/08/2018	\$ 66.200,00
4	44285501	27/09/2018	\$ 33.100,00
5	45032544	10/12/2018	\$ 33.100,00
6	45963398	7/03/2019	\$ 66.200,00
7	46469076	24/04/2019	\$ 33.100,00
8	46766545	23/05/2019	\$ 33.100,00
9	47763162	26/08/2019	\$ 132.400,00
10	48103147	25/09/2019	\$ 33.100,00
11	49501271	6/11/2019	\$ 266.400,00
12	49966814	16/03/2020	\$ 165.500,00
13	51004878	24/06/2020	\$ 297.900,00
14	52053742	25/09/2020	\$ 49.650,00
15	53361815	25/01/2021	\$ 66.200,00
16	53434262	2/02/2021	\$ 99.300,00
17	55562121	12/08/2021	\$ 66.200,00
18	57705479	18/02/2022	\$ 66.200,00
19	58469596	26/04/2022	\$ 99.300,00

\$ 1.888.300,00

8. Que, validados los **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO** cobrados y facturadoras se evidencia que estos servicios no han sido prestados a **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S**. Que por medio de los oficios GA (Gestión Aseo) estos son reportados y prestados por **REFORESTADORA ANDINA** y por erro en el sistema de la entidad se cargan a la **MATRICULA 82414** que pertenecía a **REFORESTADORA ANDINA SAS** y a partir del **07 DE NOVIEMBRE DE 2017** fue tomado por el **GRUPO HERMON**. A quien desde dicha fecha se han realizado 19 cobros de **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO, CARGOS FIJOS ACUEDUCTO Y CARGOS POR MORA**.

9. Que, aunado lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que el servicio no fue prestado a **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63** y con

Matricula 82414 , es procedente descontar los cobros de **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO** facturados por concepto de servicios no prestados dado el error de registro en la base de datos atribuibles a la empresa prestadora.

10. 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.

11. Que se envió visita de inspección al predio con **Matricula 82414** ubicados en la dirección **CR 19 24 N 63** a nombre de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** la cual se realizó el día 22/11/10 arrojando lo siguiente:

“ES UN LOTE – CAJILLA EN ANDEN Y TIERRA, PREDIO SE ENCUENTRA SUSPENDIO EN CAJILLA SIN MEDIDOR”



12. 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.
13. Que, de conformidad con lo anteriormente planteado, se encuentra el predio con **Matrícula 82414**, correspondiente al predio **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63**, entra dentro de las causales para dar de **BAJA A LA MATRICULA** ,ante lo cual se indica que para ello deberá previamente cancelar el valor correspondiente al levantamiento de acometida y los valores adeudados a esta matricula quedando **PAZ Y SALVO**.

14. Que, en razón de lo anterior se le informa al peticionario que debe de cancelar los derechos de baja de matrícula (**\$293.400°°**), con la finalidad de realizar levantamiento de acometida y dar de baja definitivamente a la **Matrícula 153679**.

15. Que, tan pronto se efectúen los pagos, deberá presentarse copia de los mismos al abogado Javier Humberto Salazar, en las instalaciones de la Dirección Comercial ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3 o enviar copia al correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co, para que se proceda a la BAJA de la **Matrícula 153679**.

16. Que, de conformidad a su petición se ofició a la **SUBGERENCIA DE ASEO** con el objetivo que no se carguen más cobros por **SERVICIOS ESPECIALES DE ASEO** al predio con **Matrícula No. 82414** ubicados en la dirección **CR 19 24 N 63** si no se desea dar de baja a la matrícula.

17. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”*.

18. Que dado lo anterior, se informará a la peticionaria que el predio actualmente no cuenta con instrumento de medida. Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, en un horario de 7:30 a.m. a 2:30 p.m, para que adelante el trámite correspondiente. **MATRICULA 82414**.

19. Que, el usuario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa. **MATRICULA 82414** y que este deberá ser instalado al momento en que **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia** requiera restablecer el servicio.

20. Que, si no desean dar de baja a la **MATRICULA 82414** correspondiente al predio **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63**, a esta se le facturaran **CARGOS FIJOS DE LEY**. Teniendo en cuenta que por comunicación virtual con el peticionario manifestó que no hay intención ya de dar de baja a la matrícula, si no solicitar una inactivación temporal de la **MATRICULA 82414**.

21. Que, teniendo en cuenta que no es posible realiza la **INACTIVACION TEMPORAL** de la **MATRICULA 82414**, se puede realizar cambio de plan de facturación a **PLAN MORA**, con el fin de realizar un control por parte de la entidad prestadora de servicios, se tomen lecturas y realicen cobros por conceptos de **CARGOS FIJOS DE LEY**.

22. Que el cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: *“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras*



alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...".

23. 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. **Matrícula No. 82414.**

24. 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 de **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad descontar por concepto de **SERVICIOS NO PRESTADOS** los cobros por servicios especiales de Aseo facturados desde el pasado **20/11/2017** hasta el **26/04/2022**

facturados a la **Matrícula 82414**, ya que para estos servicios se prestaron a REFORESTADORA ANDINA y no a **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63 . Matrícula 82414**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Negar la pretensión del peticionario, señora **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, de **INACTIVAR** la cuenta con **MATRICULA 82414 FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63**.

ARTÍCULO TERCERO: Acceder a la pretensión de **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, en el sentido de Ordenar al área de Facturación de la entidad pasar la **MATRICULA 82414** de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63** a plan de facturación **PLAN MORA ASEO, PLAN MORA ACUEDUCTO, y PLAN MORA ALCANTARILLADO** para que solo sean cobrados **CARGOS FIJOS DE LEY** dejando claridad que una vez sea necesario el servicio por parte de la constructora, esta deberá informar a la entidad prestadora del servicio para que se realice el cambio de plan de facturación y se restablezca el servicio.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia** que como el predio con **MATRICULA 82414** de **FILADELFIA APARTAMENTOS S.A.S** con dirección **CR 19 24 N 63** quedara con **SALDO A FAVOR**, puede solicitar reintegro del dinero adjuntando la documentación:

Que, por el contrario, si requiere el reintegro del valor pagado, es necesario que se anexe la siguiente documentación a fin de tramitar ante la tesorería de la entidad la devolución de dicho saldo, la cual cuenta con un término de 30 días hábiles desde el momento de remisión de los documentos y la carta de solicitud de la devolución del valor cancelado:

es importante que la usuaria tenga en cuenta que para la devolución de saldos es necesario unos documentos los cuales son los siguientes:

- *Copia del certificado de tradición correspondiente al predio*
- *Copia de la cédula de ciudadanía del peticionario*
- *RUT del peticionario*
- *Certificación de la cuenta bancaria en la que se consignará el dinero*
- *Copia del presente Oficio*
- *Carta Con solicitud de Reintegro del saldo a favor.*

O en su defecto, se le informa al peticionario **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, que puede solicitar el traslado del **SALDO A FAVOR** a otra matrícula que se tengan activa para que se refleje como saldo a favor.

ARTICULO QUINTO: Notificar al peticionario, señora **CONSTRUCTORA HERMON S.A.S Armenia**, de la presente resolución.

ARTICULO 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 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los dos (13) días del mes de Mayo de Dos Mil veintidós (2022).



JUAN DAVID OLAYA LOPEZ
Profesional Universitario- Contratista
Dirección Comercial EPA ESP