

Armenia, 24 de Octubre de 2016

Señora:

DIANA CARDONA CENTENO

BARRIO LA ALHAMBRA MZ F CASA 1

Teléfono: 3116158244

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 3161**
Del 12 de Octubre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0653 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 3161** del 12 de Octubre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 57191*”

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0653

24 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora; **DIANA CARDONA CENTENO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 3161 del 12 de Octubre de 2016**

Persona a notificar: **DIANA CARDONA CENTENO**

Dirección de notificación usuario: **BARRIO LA ALHAMBRA MZ F CASA 1**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: : Recurso de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del Acto Administrativo ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP..

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

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

RESOLUCION PQRDS -3161

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA 57191

El Profesional Universitario Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos 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

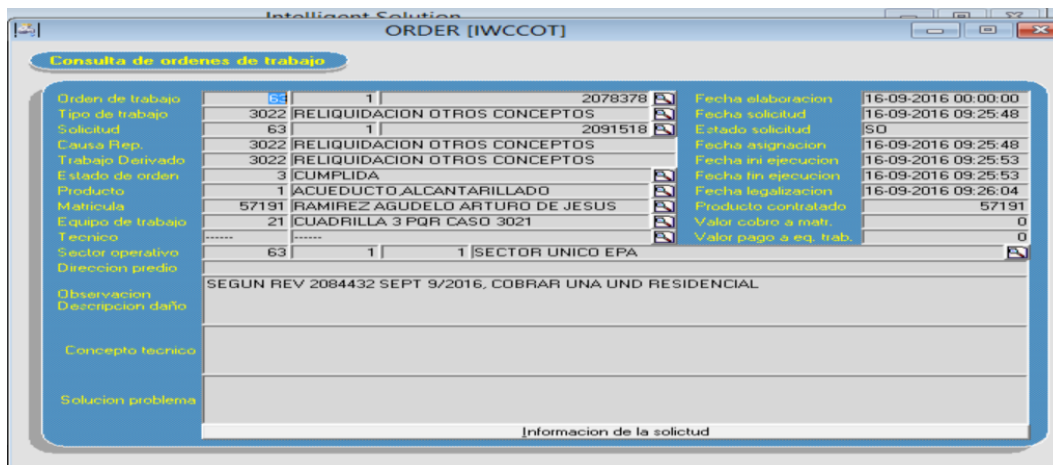
1. Que la señora DIANA CARDONA CENTENO en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Nacional y el artículo 152 de la ley 142 / 94, Solicita verificar las bases de datos de la entidad ya que se está facturando dos cargos básicos en el predio ubicado en MZ F CS 1 URB LA ALHAMBRA con Matrícula N°57191 enunciando que hace 3 años se viene presentando este cobro y los funcionarios de la empresa prestadora corroboraron que solo existe un garaje y un patio.
2. Que verificado en el sistema el historial de la Matrícula interna N°57191, arrojó que dicho predio se encuentra en MORA, por concepto de Acueducto, Alcantarillado.
3. Que revisado el historial de la Matrícula interna N°57191, se observa que el estado del medidor se encuentra con lectura de CONSUMO NORMAL con registro de medición a la fecha 21M3 y se evidencia que el medidor se instaló nuevo el día 08 de Julio de 2016, como se refleja a continuación:

Numero orden	Tipo orden	Estado	Fec. elaboracion	Fec. ejecucion	Equipo trab.		
63	1	2078378	3022	3	16/SEP/2016	16/SEP/2016	21
63	1	2078376	3022	3	16/SEP/2016	16/SEP/2016	21
63	1	2071851	1032	3	07/SEP/2016	08/SEP/2016	8
63	1	2070788	1043	3	06/SEP/2016	07/SEP/2016	23
63	1	2026710	1090	3	08/JUL/2016	15/JUL/2016	29
63	1	1869035	1210	3	09/OCT/2015	30/SEP/2015	10

Descripcion: INSTALACION MEDIDOR BODEGA

4. Que se evidencia una orden de suspensión y reconexión de los días 06 y 07 de Septiembre de 2016.
5. Que igualmente el predio se encuentra inscrito en clase de uso como RESIDENCIAL facturando en el mes de Septiembre de 2016 como una (1) unidad residencial, pero que desde el 23 de Noviembre de 2015 hasta el 16 de Agosto de 2016 se venían facturando dos (2) Unidades por cargos fijos en Acueducto y Alcantarillado,

6. Que para el servicio de Aseo en el mes de Agosto y Septiembre de 2016 se facturó una (1) unidad residencial, pero que desde el 10 de Octubre de 2013 hasta Julio de 2016 se venían facturando Dos (2) unidades Residenciales en el servicio de Aseo.
7. Que por lo anterior estos cargos básicos tienen un incremento en el valor de la facturación por el hecho de existir estos cobros en el predio en mención.
8. Que según en el sistema se evidencia que este incremento se produjo por aplicación desde el mes de Noviembre de 2015 de un cargo fijo adicional por la existencia de Dos (2) unidades habitacionales en lo que corresponde al servicio de Acueducto y Alcantarillado y Dos (2) unidades residenciales de Aseo, lo que genera un aumento considerable en la factura a pagar.
9. Que analizando lo anterior con detalle por la Dirección Comercial de la entidad prestadora del servicio, esta no debió aplicar el cambio en el sistema de la tarifa como se dijo en el considerando anterior y debió seguirse facturando como una (1) unidad habitacional en servicio de Acueducto y Alcantarillado y Dos (2) unidades residenciales en aseo por existir al momento de la aplicación un local en el predio en discusión.
10. Que en el sistema aparece una visita en la que se ve viable el cobro de solo una unidad habitacional así:



11. Que por lo anterior se re liquidó en el sistema de la entidad el último periodo facturado, cobrando una sola unidad habitacional y en este orden de ideas se ordenó visita de verificación al predio para determinar el procedimiento a realizar y esta visita arrojó lo siguiente:

“MEDIDOR NUEVO FUNCIONA NORMAL INSTALACIONES INTERNAS NORMALES SURTE UNA VIVIENDA CON GARAJE - NIPSON”

12. Que analizado el reporte y la visita de verificación se evidencia que en el predio los consumos son normales y solo existe una unidad habitacional al momento de la visita, y en lo relacionado con la dos (2) unidades habitacionales independientes facturadas anteriormente y según la normatividad vigente en lo relacionado con los Dos (2) cargos fijos facturados se encuentra que existe un cobro no autorizado por la entidad prestadora del servicio el cual se configuró desde el mes de Noviembre de 2015.

13. Que lo anterior según 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...

14. 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...

15. Que en este orden de ideas y de conformidad con lo anterior se debe de aplicar esta resolución en cuanto a eliminar del sistema un cargo fijo, reliquidando si fuere el caso las cuentas y solo facturar un (1) cargo fijo por Acueducto y Alcantarillado, y una (1) unidad de Aseo residencial al predio en mención.
16. 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.

De conformidad con los argumentos expuestos anteriormente, las Empresas Publicas de Armenia ESP,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria señora DIANA CARDONA CENTENO que se aplicará, de conformidad con lo enunciado en los considerandos, en la facturación del predio ubicado en MZ F CS 1 URB LA ALHAMBRA con Matrícula N°57191, la tarifa del servicio con un (1) cargo básico por Acueducto y Alcantarillado y una (1) Unidad residencial en el servicio de Aseo desde el mes de Noviembre de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al Área de facturación aplicar en el sistema la tarifa del servicio con un (1) cargo fijo en Acueducto y Alcantarillado con una (1) Unidad residencial en el servicio de Aseo desde el mes de Noviembre de 2015, reliquidando los valores si fuere el caso, a la Matrícula interna N°57191.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar de la presente resolución al señora DIANA CARDONA CENTENO

ARTÍCULO CUARTO: Contra la presente Resolución proceden los recursos de reposición y en subsidio el de Apelación ante el suscrito funcionario de Peticiones Quejas y Reclamos dentro de los cinco días siguientes a la notificación de este acto, para lo que deberá pagar los cargos que no son objeto de recurso en los términos del ARTÍCULO 155 de la ley 142 de 1.994.

Dado en Armenia, Q., a los Doce (12) días del mes de Octubre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO I
DIRECCIÓN COMERCIAL**