

AVISO No. 302

02 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **MARTHA LILIANA PINZON HERRERA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 6162 DE 23 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **MARTHA LILIANA PINZON HERRERA**

Dirección del predio: **BARRIO PUERTO RICO CS 943**

Funcionario que expidió el acto: **ANGELA VIVIANA HENAO**

Cargo: **PROFESIONA ESPECIALIZADA I**

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 o por el correo electrónico 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-0126 EPA E.S.P.

Atentamente,

Maria Fernanda Gomez S

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista/ Cobro Coactivo
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 02 Mayo de 2024

Señor (a):

MARTHA LILIANA PINZON HERRERA

Dirección de notificación: **BARRIO PUERTO RICO CS 943**

Matricula: **120741 - 108135**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 302– **RESOLUCIÓN PQRDS 6162 DE 23 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 302 - RESOLUCIÓN PQRDS 6162 DE 23 ABRIL DE 2024. "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,

Maria Fernanda Gomez S

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Contratista/ Cobro Coactivo

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 6162
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR694866 DEL 03-04-2024
MATRICULA 120471-108135

La Profesional Especializada I 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 **MARTHA LILIANA PINZON**, 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 de petición con radicado **2024PQR694866 DEL 03-04-2024**, donde nos informa que no tiene nada que ver con el cobro de la **Matricula EPA 108135** del predio ubicado en **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA** el cual figura a nombre del señor **JHON JAIRO CORDOBA HERRERA**, manifestando que tiene medidor a su nombre y el número de consulta es **Matricula EPA 120741**, por tal concepto solicita la exoneración del cobro que se está realizando a el predio, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente:
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA**, identificado con **Matricula 108135**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente por valor de **TRES MILLONES SETECIENTOS MIL SEICIENTOS TREINTA PESOS MCTE (3.700.630,00)** correspondiente a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CS 943 BARRIO PUERTO RICO**, identificado con **Matricula 120741** se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente por valor de **VEINTITRES MIL CIENTO NOVENTA PESOS MCTE (23.190,00)** correspondiente a la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
5. Que, en virtud a su solicitud se procedió a verificar en el software de la Dirección Comercial EPA E.S.P, donde se observa que el predio ubicado **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA**, identificado con **Matricula No. 108135**, tiene deuda desde el junio del 2005 y en marzo del 2013 se creó una nueva **Matricula No. 120741** y como suscriptora quedó la señora **MARTHA LILIANA PINZON**, como se observa en las siguientes imágenes.



CUSTOMER [ICCMPR]

Bas. pro. | Fac. pro. | Tec. pro. | Bas. ter. | Fac. ter. | Cuenta | Financi.

Cuentas

Matricula: 108135 JHON JAIRO CORDOBA HERRERA
 Producto contr: 2072114 | 1 ACUEDUCTO AL
 Terceio: 108135-800 JHON JAIRO CORDOBA HERRERA
 Cuenta: 12080260 | Periodo: 1 | 4 | 2006 | 10 | Detalle de la cuenta

Clase	Estr.	Plan	Fecha creacion	Vlr. facturado	Vlr. total	Valor abonado	Vlr reclamo
1	1	1	05-02-2007	12.725.00	22.018.00	22.018.00	.00
1	1	1	05-01-2007	12.617.00	21.914.00	21.914.00	.00
1	1	1	07-12-2006	12.538.00	21.835.00	21.835.00	.00
1	1	1	08-11-2006	12.516.00	21.813.00	21.813.00	.00
1	1	1	05-10-2006	12.509.00	12.509.00	12.509.00	.00
1	1	1	06-09-2006	13.229.00	.00	.00	.00

Descripcion:

ORDER [IWCCOT]

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	1340702	Fecha elaboracion	25-04-2013 00:00:00
Tipo de trabajo	1093	SUSPENSION DRASTICA	Fecha solicitud	25-04-2013 07:44:30	
Solicitud	63	1	1385639	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	1093	CORTE DEL SERVICIO	Fecha asignacion	25-04-2013 07:44:30	
Trabajo Derivado	1093	CORTE DEL SERVICIO	Fecha in. ejecucion		
Estado de orden	5	INCUMPLIDA	Fecha fin. ejecucion		
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	30-04-2013 10:54:21	
Matricula	108135	JHON JAIRO CORDOBA HERRERA	Producto contratado	2072114	
Equipo de trabajo	8	CAUDRILLA PARA CORTES Y SUSPENSION	Valor cobro a mat.	0	
Tecnico	1	TECNICO PARA RECONEXIONES Y SUSPENS	Valor pago a eq. trab.	0	
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio					
Observacion	ACOMETIDA NO VISIBLE JAIME BENJUMEA				
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

ORDER [IWCCOT]

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	1588104	Fecha elaboracion	07-07-2014 00:00:00
Tipo de trabajo	1100	VISITA DE VERIFICACION	Fecha solicitud	07-07-2014 07:27:48	
Solicitud	63	1	1611202	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	1100	VISITA DE VERIFICACION	Fecha asignacion	07-07-2014 07:27:48	
Trabajo Derivado	1100	VISITA DE VERIFICACION	Fecha in. ejecucion	07-07-2014 08:53:24	
Estado de orden	3	CUMPLIDA	Fecha fin. ejecucion	07-07-2014 08:53:24	
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	07-07-2014 08:55:19	
Matricula	108135	JHON JAIRO CORDOBA HERRERA	Producto contratado	2072114	
Equipo de trabajo	19	CUADRILLA 1 PQR CASO 3021	Valor cobro a mat.	0	
Tecnico	1	REVISIONES	Valor pago a eq. trab.	0	
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio					
Observacion	EL PREDIO NO EXISTE CAMBIO DE DUEÑO Y LE ASIGNARON UNA NUEVA MATRICULA 120741				
Descripcion daño	MARTHA LILIANA PARZONS FECHA VISITA 05/21/14				
Concepto tecnico					
Solucion problema					

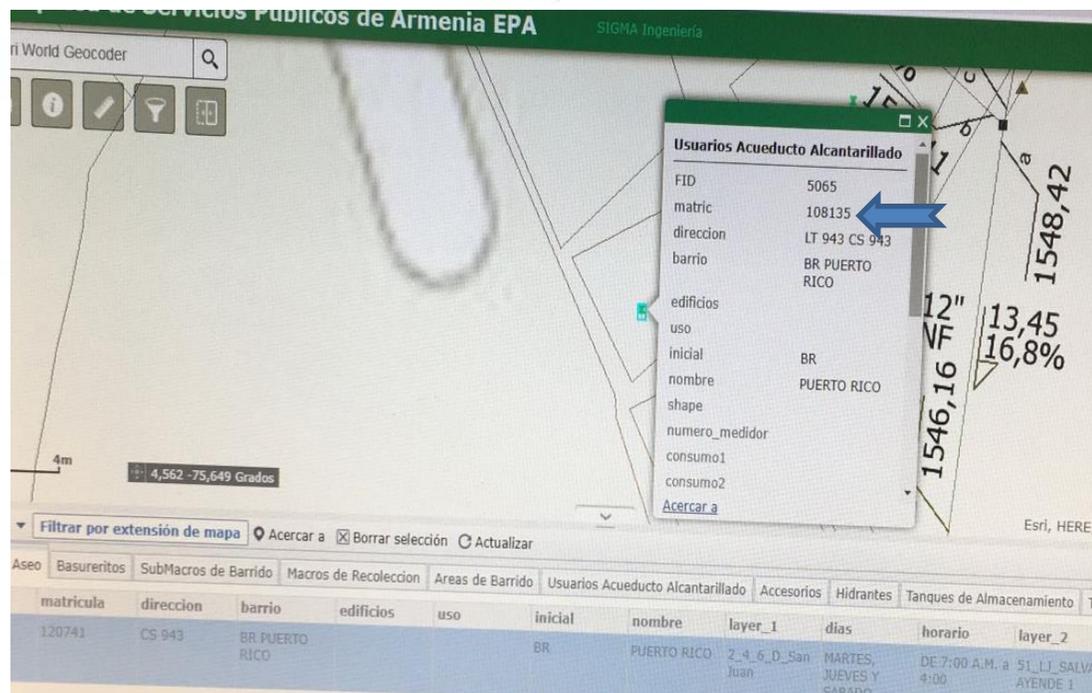
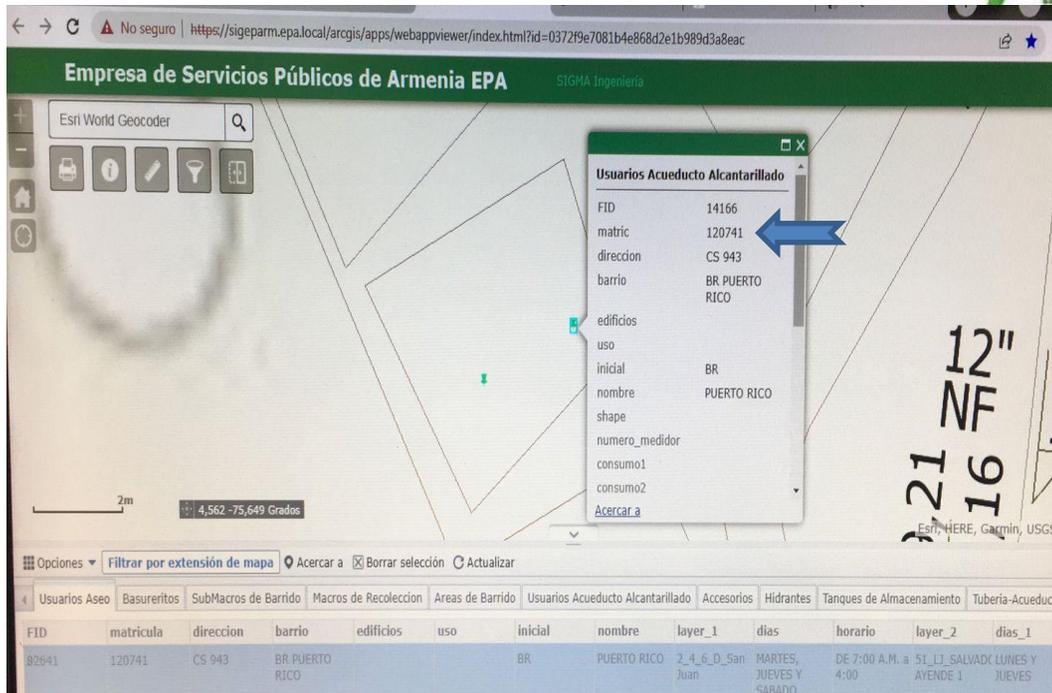
Informacion de la solicitud

6. Dado lo anterior, se informa a la peticionaria , **MARTHA LILIANA PINZON** , que la **Matrícula No.108135**, corresponde al predio ubicado **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA**, la cual fue solicitada en su momento, se determina que a la fecha existe una deuda en mora , en el predio por valor **TRES MILLONES SETECIENTOS MIL SEICIENTOS TREINTA PESOS MCTE (3.700.630,00)** deuda la cual es adherida al predio , por lo tanto es obligación de los usuarios realizar las investigaciones pertinentes ante las oficinas de servicios públicos domiciliarios, en el momento de realizar la tradición, compra o venta de un inmueble, asesorándose que el predio estuviese a paz y salvo por todo concepto, en este caso la deuda antes mencionada no fue cancelada en su momento por el actual propietario el señor, **JHON JAIRO CORDOBA HERRERA** y se informa que la entidad persigue al predio y en cabeza de quien se encuentra , posteriormente el **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ADOPTADO POR ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No. 021 15 de 2.008** en su cláusula 7 define la calidad de suscriptor de la siguiente manera:

Cláusula 7. Condiciones del suscriptor y/o usuario. La empresa prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

7. En base a lo anterior , es pertinente indicar que la obligación que se encontraba en cabeza del señor, **JHON JAIRO CORDOBA HERRERA** a través de la **Matricula No. 108135**, le corresponde al mismo predio objeto de petición, valor que será asumido por el dueño actual del bien inmueble o en su defecto en este caso sería la señora, **MARTHA LILIANA PINZÓN**, al encontrarse en la calidad de suscriptora y estar legitimada para acreditar esta obligación, por haber celebrado el contrato que fue mencionado con anterioridad, puesto que en este caso dichas Matriculas se encuentran dentro del mismo predio como se observa en las siguientes imágenes .





8. Que, dado lo anterior es preciso indicarle a la peticionaria, **MARTHA LILIANA PINZON**, que la entidad anexa relación en Excel de los valores facturados a la **Matricula No. 108135** desde el mes de junio 2005 hasta abril del año 2013, señalados en negrilla los cuales se encuentran en mora para el predio en mención y deberán ser cancelados por el actual suscriptor del predio **Matricula No.108135**

Cuenta	Ciclo	Año	Mes	VrFacturado	VrTotal	Vlr.total
36907547	4	2016	9	16155	16155	16155
36703282	4	2016	8	14786	14786	14786
36500915	4	2016	7	14676	14676	14676
36288380	4	2016	6	14605	14605	14605
36098800	4	2016	5	14533	14533	14533
35900174	4	2016	4	14328	14328	14328
35702456	4	2016	3	14086	14086	14086
35507877	4	2016	2	13993	13993	13993
35314209	4	2016	1	13719	13719	13719
35121605	4	2015	12	13652	13652	13652
34929043	4	2015	11	13586	13586	13586
34736020	4	2015	10	13520	13520	13520
34543748	4	2015	9	13454	13454	13454
34352513	4	2015	8	13388	13388	13388
34162034	4	2015	7	13323	13323	13323
33972520	4	2015	6	13258	13258	13258
33781440	4	2015	5	13193	13193	13193
33590833	4	2015	4	13129	13129	13129
33401188	4	2015	3	12881	12881	12881
33212184	4	2015	2	12777	12777	12777
33026277	4	2015	1	12715	12715	12715
32839262	4	2014	12	12653	12653	12653
32651467	4	2014	11	12591	12591	12591
32465748	4	2014	10	12530	12530	12530
32279364	4	2014	9	12469	12469	12469
32093688	4	2014	8	12408	12408	12408
31906836	4	2014	7	12347	12347	12347
31721266	4	2014	6	12287	12287	12287
31537127	4	2014	5	12085	12085	12085
31353706	4	2014	4	11934	12836	12836
31172477	4	2014	3	11871	12770	12770
30991685	4	2014	2	11194	12093	12093
30811231	4	2014	1	11743	12642	12642
30625409	4	2013	12	11682	12581	12581
30365512	4	2013	11	11625	11625	11625
30318712	4	2013	11	4472.51	0	0
30147416	4	2013	10	11457	11274	11274
29963019	4	2013	9	12622	12439	12439
29781166	4	2013	8	7667	7484	7484
29595442	4	2013	7	11907	11724	11724
29414749	4	2013	6	11847	11664	11664
29234387	4	2013	5	11787	11604	11604



29052654	4	2013	4	11729	11546	11546
28871903	4	2013	3	10445	10262	10262
28691282	4	2013	2	12408	12225	12225
28511178	4	2013	1	9164	8981	8981
28333555	4	2012	12	9116	8933	8933
28158068	4	2012	11	9527	9344	9344
27978728	4	2012	10	9936	9753	9753
27806027	4	2012	9	6221	6038	6038
27618895	4	2012	8	6170	5987	5987
27437764	4	2012	7	10552	10369	10369
27255831	4	2012	6	10499	10316	10316
27073282	4	2012	5	10446	10263	10263
26888095	4	2012	4	10394	10211	10211
26699030	4	2012	3	10340	10157	10157
26486089	4	2012	2	15755	15572	15572
26309863	4	2012	1	15291	15291	15291
26138823	4	2011	12	15217	15217	15217
25971482	4	2011	11	15142	15142	15142
25804466	4	2011	10	15069	15069	15069
25637538	4	2011	9	15000	15000	15000
25470847	4	2011	8	14677	14677	14677
25302935	4	2011	7	14516	14516	14516
25137287	4	2011	6	14610	14610	14610
24970922	4	2011	5	14538	14538	14538
24803901	4	2011	4	14408	26685	26685
24624909	4	2011	3	14337	14337	14337
24442135	4	2011	2	14384	14384	14384
24233892	4	2011	1	14342	14342	14342
23988324	4	2010	12	14272	14272	14272
23736834	4	2010	11	14202	14202	14202
23486628	4	2010	10	11547	11547	11547
23232455	4	2010	9	13998	13998	13998
22983998	4	2010	8	13685	13685	13685
22732325	4	2010	7	13618	13618	13618
22487304	4	2010	6	13552	13552	13552
22241346	4	2010	5	13486	13486	13486
21998797	4	2010	4	13420	13420	13420
21756830	4	2010	3	13354	13354	13354
21515041	4	2010	2	13289	13289	13289
21283079	4	2010	1	11211	11211	11211
21032490	4	2009	12	13159	13159	13159
20791867	4	2009	11	13832	13832	13832
20551619	4	2009	10	13027	13027	13027



20299078	4	2009	9	12469	12469	12469
20060638	4	2009	8	12903	12903	12903
19820724	4	2009	7	12840	12840	12840
19601245	4	2009	6	12865	12865	12865
19335851	4	2009	5	11457	11457	11457
19097067	4	2009	4	10774	10774	10774
18859025	4	2009	3	10721	10721	10721
18621855	4	2009	2	10627	10627	10627
18383732	4	2009	1	10576	10576	10576
18147284	4	2008	12	10524	10524	10524
17909221	4	2008	11	10473	10473	10473
17673178	4	2008	10	10422	10422	10422
17439655	4	2008	9	11933	11933	11933
17204089	4	2008	8	11597	11597	11597
16960204	4	2008	7	11541	11541	11541
16721741	4	2008	6	11485	11485	11485
16487032	4	2008	5	11389	11389	11389
16252774	4	2008	4	11075	11075	11075
16019179	4	2008	3	11021	11021	11021
15785078	4	2008	2	13238	13238	13238
15551455	4	2008	1	11111	11111	11111
15318190	4	2007	12	0	26594	26594
15085440	4	2007	11	10927	10927	10927
14855375	4	2007	10	10874	10874	10874
14622331	4	2007	9	0	30226	30226
14389780	4	2007	8	10674	10674	10674
14156711	4	2007	7	11178	11178	11178
13924617	4	2007	6	11190	11190	11190
13693101	4	2007	5	11088	11088	11088
13462454	4	2007	4	10885	10885	10885
13231903	4	2007	3	10891	10891	10891
12998611	4	2007	2	12725	22018	22018
12771296	4	2007	1	12617	21914	21914
12541605	4	2006	12	12538	21835	21835
12311181	4	2006	11	12516	21813	21813
12080260	4	2006	10	12509	12509	12509
11850751	4	2006	9	13229	0	0
11641438	4	2006	8	12905	0	0
11390634	4	2006	7	12657	1608	1608
11163652	4	2006	6	12075	12075	12075
10933244	4	2006	5	12311	20058	20058
10707642	4	2006	4	12191	19939	19939
10476218	4	2006	3	12268	20016	20016



10251350	4	2006	2	13555	13555	13555
10023324	4	2006	1	14918	0	0
9795263	4	2005	12	14770	6445	6445
9568212	4	2005	11	14482	14482	14482
9341938	4	2005	10	13914	13914	13914
9113208	4	2005	9	13486	13486	13486
8889627	4	2005	8	13196	13196	13196
8663985	4	2005	7	12032	12032	12032
8435329	4	2005	6	12070	12070	12070
8209597	4	2005	5			

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, en razón de lo anterior, se encuentra procedente ordenar al Área de Facturación de la entidad descontar todos los valores facturados desde Abril del año 2013 hasta la fecha de la **Matrícula No. 108135**, por concepto de la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, puesto que se habían cancelado de manera simultánea en **la Matrícula No. 120174** la cual hasta el momento se encuentra al día.

12. Que, se ordena al Área de Facturación realizar el cambio de plan correspondiente a la **Matrícula No.108135** a plan **MORA**.

13. Que, se informa a la peticionaria, **MARTHA LILIANA PINZON**, que se oficiara al área de cartera de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, para que se continúe con la ejecución del cobro al predio ubicado en **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA**, identificado con **Matrícula No.108135** quien se benefició en su momento.

14. 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 PARCIALMENTE la pretensión de la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA PINZON**, ordenando al área de facturación de la entidad descontar todos los valores facturados desde Abril del año 2013 hasta la fecha de la **Matricula No. 108135**, por concepto de la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, puesto que se habían cancelado de manera simultánea en la **Matricula No. 120174** la cual hasta el momento se encuentra al día.

ARTÍCULO SEGUNDO: INFORMAR a la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA PINZON**, que se ordenara al área de Facturación realizar el cambio de plan correspondiente a la **Matrícula No.108135** a plan **MORA**.

ARTICULO TERCERO: INFORMAR a la peticionaria, **MARTHA LILIANA PINZON**, que se oficiara al área de cartera de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, para que se continúe con la ejecución del cobro al predio ubicado en **LOTE 943 CASA 943 DETRÁS DEL ICA** , identificado con **Matrícula No.108135** quien se benefició en su momento.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **MARTHA LILIANA PINZON**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 o por el 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-0126 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintitrés (23) días del mes de abril de Dos Mil veinticuatro (2024)

ANGELA VIVIANA HENAO HERRERA

Profesional Especializado

Director Comercial EPA E.S.P

Proyecto y Elaboro María Fernanda Gómez(Abogada-Contratista

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial EPA E.S.P

