

AVISO No. 361

05 De junio de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 4197 de 21 de mayo 2025**

Persona a notificar: **HERNAN CASTAÑO**

Dirección de notificación: **CR 15 20 A 21 LC 5 CENTRO**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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,

Maria Fernanda Gomez S

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACÁ

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 de junio de 2025

Señor (a):

HERNAN CASTAÑO

Dirección de notificación: **CR 15 20 A 21 LC 5 CENTRO**

Matricula No.94928

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 361 – **Resolución PQRDS 4197 de 21 de mayo 2025**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 361 – Resolución PQRDS 4197 de 21 de mayo 2025**, 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

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 4197
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR2549
MATRICULA 94928

El director comercial de 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, el señor, **HERNAN CASTAÑO** 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 **No. 2025PQR2549**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 15 20 A 21 LC 5 CENTRO**, identificado con **matrícula 94928**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 15 20 A 21 LC 5 CENTRO**, identificado con **matrícula 94928** se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo pendiente de pago por valor de **CUATRO MILLONES TRECIENTOS CINCUENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$4.350.290,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. 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 (...).*
4. Que, en virtud a su solicitud se procede a verificar en el sistema interno de EPA E.S.P donde se observa visita de verificación realizada el 29 de noviembre del año 2018, donde se pudo constatar que el predio ubicado en **CR 15 20 A 21 LC 5 CENTRO**, identificado con **matrícula 94928**, no existe y fue unificado con la Matricula No. 94927 correspondiente al predio ubicado en **CR 15 20 A 17 LC 4**, tal y como se observa en los siguientes pantallazos.

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						29/11/2018 15:14:44
Fecha Ejecución						11/12/2018 15:08:57
Fecha fin ejecución						11/12/2018, 15:08:57
Fecha Legalización						11/12/2018 15:10:17
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4434 - JORGE ISAAC GARCIA
Usuario que Genera						JIGARCIA
Usuario que Legaliza						-----
Programa						WFLEGA
Cupón						-----
Observación	...SE VERIFICO LOCAL 5 NO EXISTE YA QUE EL PREDIO CONSTA DE 4 LOCALES.....JULIAN VASQUEZ&nbs;					

Fecha Radicado	25/07/2023
Medio Recepción	1 - PERSONAL
Medio de Notificación	1 - CORREO ELECTRONICO
Tipo Tramite	2 - RECLAMO
Radicator	CLEONS
Fecha Cierre Tramite	25/07/2023
Fecha de Respuesta	-----
Tipo Respuesta	6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
Tipo de Notificación	-----

Observación
 SEGUN VISITA 106449 PROCEDE DESCONTAR CONSUMO A LA MAT 94928 YA QUE EL LOCAL ESTA UNIFICADO CON LA MAT 94927 USUARIO DEBE SOLICITAR POR ESCRITO PARA LA INACTIVACION DEL SERVICIO DE LA MAT 94928

5. 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”.
6. De conformidad con lo dispuesto en el **numeral 1.1. del artículo 1.8.3.1. de la Resolución CRA 943 de 2021**, “(...) **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”. (Negrillas por fuera del texto original).
7. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se establece que 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 período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.
8. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores cobrados en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo desde febrero del año 2022 hasta la fecha por concepto de servicios no prestados, **matrícula 94928**.
9. Que, se realizó el respectivo análisis en el sistema con el funcionario que llevó a cabo la visita de inspección al predio y se encuentra que la **matrícula 94928** no tiene instalaciones internas, es decir no se encuentra surtiendo.
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. De conformidad con lo anterior se encuentra procedente dar de baja a la **matrícula No. 94928** toda vez que en visita de verificación realizada al predio se encuentra que el predio no tiene instalaciones internas y que por ende no se encuentra surtiendo nada.



12. 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 del peticionario, señor(a) **HERNAN CASTAÑO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad descontar la totalidad de los valores cobrados en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo desde febrero del año 2022 hasta la fecha por concepto de servicios no prestados, **matrícula 94928**.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR al área de facturación dar de baja a la **matrícula No. 94928** toda vez que en visita de verificación realizada al predio se encuentra que el predio no tiene instalaciones internas y que por ende no se encuentra surtiendo nada.

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor(a) **HERNAN CASTAÑO** de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO: Contra 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 director comercial encargado 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-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiún (21) días del mes de mayo de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINEDH HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

Dirección Comercial EPA E.S.P

Elaboró: María Fernanda Gómez Samacá– Abogada contratista

Revisó: José Francined Hernández Calderón- Director Comercial EPA E.S.P