

**AVISO No 335**

17 de Noviembre del 2021

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar RES – PQRDS 3579 del 08 de Noviembre de 2021

Persona a notificar: **GONZALO GUAMA**

Dirección de notificación usuario LOS ALAMOS CRA 22 #14-03

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: Abogada 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,

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

Armenia, 17 de Noviembre del 2021

Señor (a):

**GONZALO GUAMA**

Dirección de notificación:

LOS ALAMOS CRA 22 #14-03

Cel: 3148440719

Matricula No.145176

Calarcá, Quindío

.

ASUNTO: Notificación por Aviso 335 RES- PQRDS – 3579 del 08 de Noviembre de 2021

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No.335 RES- PQRDS -3579** del 05 de Noviembre de 2021. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 145176.***

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

**RESOLUCION QQRDS 3579**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 145176**

La Abogada 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 el señor **GONZALO GUAMA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita descontar los valores facturados por servicios no prestados de la **Matrícula No.145176** en las facturas que alcanzó a cancelar y quede dichos valores como saldos a favor, dado que no se ha prestado el servicio y se continúe con la instalación; el usuario argumenta que desde el 03 de diciembre de 2018 realizó solicitud a una nueva acometida o derivación en su predio y hasta la fecha no tiene respuesta alguna del predio ubicado en LOS ALAMOS CRA 22 #14-03 a nombre de GONZALO GUAMA con c.c. 218091 de extranjería.
2. Que, verificado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que el predio ubicado en **CR 22 14 03 LOS ALAMOS**, tiene asignado dos Matrículas, la No.45008 perteneciente al Piso 1 y la No.145176 perteneciente al piso 2.
3. Que, verificado en el sistema, el historial del predio ubicado en **CR 22 14 03 LOS ALAMOS PISO 2**, identificado con **Matrícula 145176**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CUATROPESOS Mtce (\$283.544)**, correspondiente a once (11) cuentas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, en razón de lo solicitado, se procedió a realizar visita de verificación al predio, la cual se llevó acabo el día 28 de octubre de 2021 encontrando lo siguiente:  
  
"4 PERSONAS. SE VERIFICO QUE NO HAN HECHO ACOMETIDA PARA EL PISO 2 SE SURTEN DEL MEDIDOR 7102687 MATRICULA 45008. INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. FIRMA GONZALO GUAMAN."
5. Que, revisado el sistema se evidencia que efectivamente el 08 de noviembre de 2018 se realizó la solicitud de independización del servicio pero no hay reportes de aprobación del trámite. **Matrícula 145176**
6. Que, por error la matrícula se activó el 10 de marzo de 2019 y el día 12 de junio de 2020 se empezó a emitir factura al predio sin haberse realizado acometida al predio con **Matrícula 145176**

7. Que revisando en el software se evidencia que a la **Matricula No.145176**, se está generando el cobro de 1 unidad residencial en el servicio de aseo, correspondiente al piso 2 y a la **Matricula No.45008** se le realiza el cobro de la unidad residencial el piso 1, por ende en relación al servicio de aseo no es procedente aplicar descuentos y/o ajustes.
8. 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.*
9. 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).*
10. Que debido a que al predio no se ha realizado la acometida y que el servicio de acueducto y alcantarillado es cancelado con la **Matricula No.45008**, es procedente ordenar al área de facturación de la entidad comercial, descontar el valor total cobrado por cargos fijos y concepto de consumos y vertimientos en los servicios de acueducto y alcantarillado en el total de las facturas generadas hasta la fecha, del predio identificado con **Matricula No.145176**
11. Que el valor generado por la reliquidación de las cuentas de los servicios de Acueducto y Alcantarillado quedara como SALDO A FAVOR, para las facturas generadas al predio una vez se haya realizado la acometida e instalación del medidor. **Matricula No.145176**
12. Que, debido a que no hay reporte de aprobación del trámite de independización del servicio, se comunicó al Área de Proyectos, con la finalidad de que se realice visita técnica al predio y así determinar el tipo de acometida a realizar y el cobro por ello. **Matricula No.145176**
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 dicho,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la pretensión del peticionario, señor **GONZALO GUAMA**, en el sentido ordenar al área de facturación de la entidad comercial, descontar el valor total cobrado por cargos fijos y concepto de consumos y vertimientos en los servicios de acueducto y alcantarillado en el total de las facturas generadas hasta la fecha, del predio identificado con **Matricula No.145176**, debido a que al predio no se ha realizado la acometida y que el servicio de acueducto y alcantarillado es cancelado con la **Matricula No.45008**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **GONZALO GUAMA**, que el valor generado por la reliquidación de las cuentas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo quedara como SALDO A FAVOR, para las facturas generadas al predio una vez se haya realizado la acometida e instalación del medidor.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar peticionario, señor **GONZALO GUAMA**, que, debido a que no hay reporte de aprobación del trámite de independización del servicio, se comunicó al Área de Proyectos, con la finalidad de que se realice visita técnica al predio y así determinar el tipo de acometida a realizar y el cobro por ello. **Matricula No.145176**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **GONZALO GUAMA**, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q; a los ocho (08) días del mes de noviembre de Dos Mil veintiuno (2021).

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse del **PQRDS 3579 del 08 de noviembre de 2021**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)