

AVISO No. 229

17 DE ABRIL DE 2024

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LINA MARCELA DELGADO GARCIA** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar      **RESOLUCION PQRDS 5876 DEL 09 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar:                      **LINA MARCELA DELGADO GARCIA**

Dirección de notificación usuario      **AV. CENTENARIO - EL DESCANSO CASA 1**

Funcionario que expidió el acto:      **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 17 de abril de 2024

Señor (a):

**LINA MARCELA DELGADO GARCIA**

Dirección del predio: **AV. CENTENARIO - EL DESCANSO CASA 1**

Matricula No. **162631**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 229 RESOLUCION PQRDS 5876 DEL 09 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 229 RESOLUCION PQRDS 5876 DEL 09 DE ABRIL DE 2024, "POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"**.

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,



**NATALIA ROMERO ORREGO**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCION PQRDS 5876  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO N. 2024PQR838215  
MATRICULA 162631**

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 (la) señor (a) **LINA MARCELA DELGADO GARCIA**, 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 la entidad prestadora del servicio, le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **AV. CENTENARIO - EL DESCANSO CASA 1**, identificado con **Matricula 162631**.
2. Que, verificado el sistema el historial del predio ubicado en **AV. CENTENARIO - EL DESCANSO CASA 1**, identificado con **Matricula 162631**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta un saldo de **DOSCENOS VEINTI UN MIL SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (\$ 221.734)** en los servicios de Acueducto y Aseo.
3. Que, en razón de lo solicitado su escrito de petición se ordenó la práctica de una visita técnica de verificación, la cual fue realizada el día 01 de abril de 2024, encontrando lo siguiente:  
  
“...LEC 22. 4 PERSONAS. MEDIDOR REGISTRA NORMAL. SURTE VIVIENDA. PREDIO CUENTA CON POZO SEPTICO...”(...)
4. Que, de conformidad con lo manifestado por el peticionario y lo evidenciado en visita técnica de verificación, se puede concluir que el predio ubicado en **AV. CENTENARIO - EL DESCANSO CASA 1**, cuenta con el servicio de pozo séptico, es decir, que Empresas Publicas de Armenia no presta el servicio de Alcantarillado. **Matricula 162631**.
5. 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).

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.

6. Que, en razón de lo anterior se ordenará al área de facturación descontar la totalidad de los valores cobrados en los servicios de alcantarillado por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS; así mismo se procederá INACTIVAR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO en el sistema de la entidad con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros en dicho servicio. **Matrícula 162631.**
7. Que, 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 la matrícula correspondiente al predio en reclamación.
8. 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 expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la pretensión del (la) peticionario (a), señor (a) **LINA MARCELA DELGADO GARCIA**, ordenando al área de facturación descontar la totalidad de los valores cobrados por servicios de alcantarillado, por concepto de SERVICIOS NO PRESTADOS, toda vez que el predio identificado con **Matrícula 162631** cuenta con pozo séptico, es decir, que Empresas Publicas de Armenia no presta dicho servicio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación INACTIVAR en el sistema de la entidad el servicio de Alcantarillado, con el fin de que no se vuelvan a facturar cobros en dicho servicio. **Matrícula 162631.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar al (la) peticionario (a), señor (a) **LINA MARCELA DELGADO GARCIA**, que 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.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al (la) peticionario (a), señor (a) **LINA MARCELA DELGADO GARCIA**, 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 por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los (09) días del mes de abril de Dos Mil veinticuatro (2024).



**NATALIA ROMERO ORREGO**  
Abogada Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**