

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0404

7 de Mayo de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 1407 DEL 26 DE ABRIL DE 2018**

Persona a notificar: **ALEXNADRA CASTAÑEDA**

Dirección de notificación usuario **BAHIA BLANCA P 10 AP 1003**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

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.

JORGE ISAAC GARCAIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 7 de Mayo de 2018

Señora:

ALEXNADRA CASTAÑEDA
BAHIA BLANCA P 10 AP 1003
Correo:johnsen@hotmail.com
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 1407 DEL 26 DE ABRIL DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0404 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 1407 DEL 26 DE ABRIL DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 118492”.*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

OFICIO PQRDS - 1407

Armenia, 26 de Abril de 2018

Señora

ALEXANDRA CASTAÑEDA

BAHIA BLANCA P 10 AP 1003

florez.johnsen@hotmail.com

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición recibida por correo electrónico el día 13 de abril de 2018

Atendiendo petición recibida vía correo electrónico el día 13 de abril de 2018, en relación con el predio identificado con **Matrícula 118492**, me permito a continuación dar respuesta a sus inquietudes:

1-Para la Entidad es de gran importancia atender las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, es así como se tienen habilitados diferentes mecanismos adicionales a la recepción personal, tales como la página web o el correo electrónico, lo cuales son atendidos de manera eficiente y oportuna. También se encuentra que en diferentes oportunidades la Empresa ha atendido sus inquietudes incluso por parte de varios funcionarios y el pasado 12 de abril de 2018 se expidió el Oficio PQRDS 1126 a través del cual se dio claridad a los distintos temas por usted planteados.

2- Cuando se indicó en el Oficio PQRDS 1126 que la Entidad recibió la suma de doscientos setenta mil pesos (\$270.000) el día 29 de julio de 2016, distribuidos en las sumas de \$120.000 y \$150.000, no se dijo que un concepto fuera para Alcantarillado y otro para Acueducto, simplemente se informó que el pago figuraba registrado de tal forma. A continuación se transcribe el numeral donde se hablaba de ello:

*“2- Del anterior registro se observa que la Entidad recibió la suma de doscientos setenta mil pesos (\$270.000) el día 29 de julio de 2016, los cuales figuran en el reporte distribuidos en las sumas de \$120.000 y \$150.000. No obstante y como ya se indicó, ese pago fue realizado en el año 2016 por lo que es plausible pensar que a partir de allí y hasta la fecha, se hayan causado nuevos valores a pagar como consecuencia de las cuentas generadas. **Matrícula 118492.**”*

3- Con relación a la inconformidad por los cortes del servicio en un predio deshabitado, se tiene que el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su *Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a)* establece lo siguiente:

*(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio...***

Adicionalmente la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140**. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **Suspensión por incumplimiento.** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es así que el hecho de que el predio se encuentra Deshabitado, no impide que en el mismo se realicen cortes o suspensiones del servicio, pues como ya se indicó estas figuran ante el incumplimiento del contrato el cual se genera entre otras causas por incumplimiento en el pago. Adicionalmente, se tiene que en el Oficio 1126 ya referido, se le informó y se le explicó lo referente a los cortes efectuados al predio identificado con **Matrícula 118492**.

4- Con la expedición del Oficio 1126 se le informó que tras haber confirmado con el área de Tesorería, se verificó que se había habilitado la opción de pago a través de la cuenta corriente del Banco de Occidente, cuenta de la cual se buscó su habilitación para facilitar el pago a usuarios que se encuentran en situaciones especiales por su ubicación como lo es su caso. Debido a ello fue que se le informó el número de cuenta cuando se corroboró la posibilidad de hacer los pagos a través de este medio. **Matrícula 118492**.

5- Al revisar los registros de la entidad, se encuentra que mediante Oficio 558 del 7 de marzo de 2018, se le envió adjunta las facturas generadas al predio desde el período de septiembre de 2016, ello debido a que anteriormente la entidad manejaba otro software del cual ya no se pueden extraer las facturas anteriores. No obstante, es importante indicar que todas estas facturas deben estar a su alcance puesto que mes a mes son enviadas al predio. De igual manera se indica que se reiterará al área de Facturación, la solicitud de hacer llegar vía correo electrónico las facturas correspondientes al inmueble. **Matrícula 118492**.

6- Con relación a su intención de venir en persona para solucionar los inconvenientes que considera que se han presentado con relación al predio identificado con **Matrícula 118492**, es importante para la Entidad manifestarle que estamos prestos a atenderle y a dar claridad a todas las dudas e inquietudes que tenga con relación a los cobros efectuados al predio.

De esta forma damos por tramitada su solicitud. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Frente a la presente respuesta, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial EPA ESP