

**AVISO No. 0580**

**14 de Junio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 2123 DEL 05 DE JUNIO DE 2018**

Persona a notificar: **MONICA LILIANA USMA MONTAÑO**

Dirección de notificación usuario **MZ 1 CASA 9 LA MILAGROSA**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA FERNANDA GIL**

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 GARCIA GUERRA**  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 14 de Junio de 2018

Señora:

**MONICA LILIANA USMA MONTAÑO**

MZ 1 CASA 9 LA MILAGROSA

Teléfono: 7342212

Correo: monilili2006yahoo.com

Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 2123 DEL 05 DE JUNIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0580 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2123 DEL 05 DE JUNIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION ESCRITA MATRICULA 14963”*

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- 2123

Armenia, 05 de Junio de 2018

Señora

**MONICA LILIANA USMA MONTAÑO**

BARRIÓ LA MILAGROSA MZ 1 CASA 9

Correo: [monilili2006@yahoo.com](mailto:monilili2006@yahoo.com)

Teléfono: 7342212

Armenia, Quindío

**Ref.: Respuesta PETICION 1149**

Cordial saludo,

Atendiendo su petición radicada en esta entidad, el día 21 de Mayo del presente año, mediante la plataforma Intraepa, donde manifiesta lo siguiente *“Buenas tardes, la presente es para exponerles mi inconformidad respecto a la entrega de la factura del presente mes. Genera esta inconformidad los siguientes hechos:*

*1. La persona que entregó la factura simplemente pasó por el domicilio y tiró la misma sin verificar que en esta casa existe una mascota a la vista la cual dañó el recibo (anexo 1).*

*2. Con la intención de que me generaran un duplicado me acerque el día 15 de mayo a las oficinas de la EPA en mi horario de almuerzo ya que soy una persona sumamente ocupada y solo dispongo de este espacio.*

*Me correspondió el turno A92 (anexo2), cuando ingresé estaban en el turno A82, después de esperar aproximadamente 35 minutos me tocó marcharme a trabajar porque solo había avanzado un turno (A83).*

*El día de hoy sábado 19 de mayo me acerco nuevamente a que me generen el duplicado, pero me encuentro con la sorpresa de que solo atienden para recibir recaudos.*

*Esta última situación me parece el colmo ya que personas como yo tan ocupadas que entre semana es imposible que le generen un duplicado por la lentitud de sus empleados y que no atiendan el sábado, es un descaro, quien me va a reconocer el valor de los dos parqueaderos que en vano he cancelado, por la poca oportunidad de entregarme una nueva factura.*

*Por último no pienso seguir perdiendo mi tiempo asistiendo a las oficinas de la EPA a que me entreguen duplicado de la factura, ya que yo tengo toda la buena voluntad de hacerlo pero la negligencia de esta empresa me lo ha impedido”.*

Que revisada la base de datos de la entidad se observa que la **Matrícula 14963**, se observa que dicho inmueble se encuentra en mora de un (1) mes, en sus obligaciones de saldo corriente, por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Que El Contrato De Condiciones Uniformes de Empresas Publicas de Armenia, en su clausula 25, establece el **periodo de facturación** " las facturas se entregaran mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio".

Que en cuanto a la entrega de la factura, se le informa a la usuaria, señora **MONICA LILIANA USMA MONTAÑO**, que los funcionarios encargados de dicha labor no se percataron que en dicho inmueble se encontrara una mascota, dado esto se le recomienda a la usuaria tener un buzón, para que no se vuelva a presentar dicha situación.

Que en cuanto a la falta de tiempo para cancelar la factura de modo oportuno, se le informa a la usuaria los diferentes tipos de pago, como se señalan a continuación;

1. en la página Web de la entidad [www.epa.gov.co](http://www.epa.gov.co), se encuentra la aplicación PSE para pagos de factura en línea.
2. Así mismo le informamos que los pagos a Empresas Públicas de Armenia ESP a través de transferencias o consignaciones se pueden realizar así:

Tipo de Cuenta EPA: Corriente  
Banco: Occidente  
Número: 03103200-6

**Instrucciones importantes:**

- *En la consignación o transferencia es indispensable indicar como referencia el número de matrícula de la factura a la cual cancelan.*
- *Enviar al correo electrónico [recaudo@epa.gov.co](mailto:recaudo@epa.gov.co) o al fax 7447033 la consignación o soporte de la transferencia, para aplicar sus pagos.*
- *La factura que se esté cancelando no debe haber cumplido su fecha de vencimiento, debe ser cancelada en su totalidad mínimo con dos días de anticipación, esto debido a que el banco reporta los pagos al día siguiente del abono.*
- *Cualquier inquietud puede comunicale al teléfono 7411780 Ext. 508 fax 7447033, correo [recaudo@epa.gov.co](mailto:recaudo@epa.gov.co), con la funcionaria Gloria Charry.*

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

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.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

Atentamente,

**LUISA FERNANDA GIL**  
Contratista  
Dirección Comercial EPA ESP