

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0113

04 de Marzo 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 0518 DEL 25 de Febrero de 2020

Persona a notificar: **BIBIANA TAFUR CAMACHO**

Dirección de notificación usuario MERCEDES DEL NORTE MZ 23 CASA 12

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**  
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 04 de Marzo de 2020

Señora:

**BIBIANA TAFUR CAMACHO**

MERCEDES DEL NORTE

MZ 23 CASA 12

Correo: [lebita@hotmail.com](mailto:lebita@hotmail.com)

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0518 del 25 de Febrero de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0113 correspondiente RES.PQRDS 0518 del 25 de Febrero 2020. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 59270”***

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**  
DIRECCION COMERCIAL

**RESOLUCION PQRDS 0518**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION**  
**MATRICULA 59270**

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 la señora **BIBIANA TAFUR CAMACHO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que el 21 de Febrero al medio día estaba almorzando y llegó un funcionario de EPA a suspender el servicio por no pago cuando debía pagarse oportunamente el 18 y suspensión hoy 21 de febrero (no había terminado el día) con una actitud grotesca y arrogante le pidió que la dejara pagar por internet que se le había olvidado pagar, que tiene dos personas discapacitadas de la tercera edad, para lo cual indica la usuaria el funcionario respondió de manera brusca que estaba cumpliendo con su función, sin dejar ninguna opción, entiende perfectamente que traía una orden pero que debió dejarla recoger agua para sus padres o permitir que realizara el pago de todos modos debe pagar la reconexión, expone que lo que le molesta no solo es la indolencia del funcionario y su actitud, no se identificó, no conoció su nombre porque no conoció su nombre, no dejó ningún documento que conste la suspensión del servicio, por lo anterior solicita que se tenga consideración en viviendas donde residan personas discapacitadas y se brinde la oportunidad de pago inmediato y no pago de reconexión inmediata del servicio, por último capacitar a los funcionarios en la atención al usuario cuando se presenten estos casos.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MERCEDES DEL NORTE MZ 23 CASA 12**, identificado con **Matricula 59270**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **VEINTIDOS MIL OCHOCIENTOS VEINTITRES PESOS Mtce (\$22.823)**, correspondiente al cobro por concepto de suspensión y reinstalación del servicio de Acueducto.
3. Que respecto a la ejecuciones de las actividades de suspensión y mediante la facturación la entidad establece claramente la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizara la suspensión del servicio de acueducto, por cuanto si el usuario, en el preciso momento en el cual el operario encarado de ejecutar la suspensión, no acredita el pago, la empresa esta plena y legalmente facultada para proceder a la misma.
4. Que en este orden de ideas tenemos que de acuerdo a lo observado en el aplicativo comercial de la entidad respecto al predio ubicado en **MERCEDES DEL NORTE MZ 23 CASA 12**, identificado con **Matricula 59270**, efectivamente, se ejecutaron las actividades de suspensión y reinstalación del servicio bajo la causal de no pago oportuno, para el mes de Julio de 2019 y las cuales se reportaron legalizadas y ejecutadas, así:

581635	3	LEGALIZADA	620352	15	SUSPENSION DEL SERVI...
540577	3	LEGALIZADA	577724	14	REINSTALACIÓN DEL SER...
540557	3	LEGALIZADA	577699	97	IMPRESION DE DUPLICAD...
538997	3	LEGALIZADA	576005	15	SUSPENSION DEL SERVI...

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2020-02-21 01:43:51	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2020-02-21 02:17:27	Observación	instalo tapón
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4513
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Gustavo Alonso Rojas

582838	3	LEGALIZADA	621495	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14
581635	3	LEGALIZADA	620352	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15
540577	3	LEGALIZADA	577724	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14
540557	3	LEGALIZADA	577699	97	IMPRESION DE DUPLICAD...	85
538997	3	LEGALIZADA	576005	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15

¶ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2020-02-24 10:45:30	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2020-02-24 11:49:34	Observación	--Tapón ciego
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4518
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Manuel Antonio H

5. Que el Decreto 302 del 2000 **Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado**, establece lo siguiente sobre el tema particular y concreto:

**Artículo 26.** Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

**26.1 La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora de los servicios públicos, sin exceder en todo caso de tres (3) periodos de facturación del servicio**, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La reincidencia de esta conducta en un período de dos (2) años, dará lugar al corte del servicio.

6. Que la la ley 689 de 2001 en su **Artículo 19**. Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: establece lo siguiente:

"Artículo 140. 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 dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

7. Que al realizar la trazabilidad de pagos y vencimiento de la factura tenemos que ciertamente, una vez se eliminó la causal de corte del servicio por no pago oportuno, la Entidad procedió a efectuar la reconexión del servicio. **Matricula 59270**
8. Que en la factura de venta **No.49517670**, se informaba al usuario que la fecha de pago oportuno se limitaba al 18 de Febrero de 2020 y que la suspensión del servicio se realizaría a partir del 21 de Febrero de 2020, para lo cual tenemos que el pago se efectuó de manera extemporánea siendo el día 21 de Febrero de 2020, momento en el cual ya se encontraba vencida la obligación y la orden de suspensión ya había sido ejecutada en terreno. Por ende no se encuentra procedente realizar el descuento de los valores cobrados por suspensión y reconexión del servicio. **Matricula 59270**
9. Que tal y como se puede colegir de la norma citada, por medio del documento idóneo para dicha finalidad, es decir la factura de venta, la entidad estableció los plazos máximos para efectuar el pago oportuno de las acreencias por concepto de la prestación efectiva de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así mismo se indica que la suspensión se realizar a partir del 21 de febrero y en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado **Matricula 59270**
10. Que en ningún momento ha sido intención de EPA E.S.P. conculcar derechos fundamentales a los habitantes y/o propietarios del predio identificado con **Matricula 59270**, tales como el derecho de acceso a los servicios públicos domiciliarios en conexidad con los derechos fundamentales a la dignidad humana, le ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados, pues la entidad se debe a los usuarios, le informamos que su QUEJA será puesta en conocimiento de FRC la empresa contratista encargada de las suspensiones y reconexiones del servicio, para que tome las medidas respectivas y las acciones pertinentes, en aras de que este suceso no vuelva presentarse.
11. 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:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **BIBIANA TAFUR CAMACHO**, En este sentido, es claro manifestar que la prestadora no encuentra mérito alguno para efectuar deducción en las actividades de suspensión y reinstalación del servicio de acueducto, ejecutadas respecto a la **Matricula No. 59270**, toda vez que las mismas se encuentran en estado realizado y se reportan como cumplidas por parte del Contratista.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **BIBIANA TAFUR CAMACHO**, que respecto a la ejecuciones de las actividades de suspensión y mediante la facturación la entidad establece claramente la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizara la suspensión del servicio de acueducto, por

cuanto si el usuario, en el preciso momento en el cual el operario encarado de ejecutar la suspensión, no acredita el pago, la empresa esta plena y legalmente facultada para proceder a la misma.

**Matricula 59270**

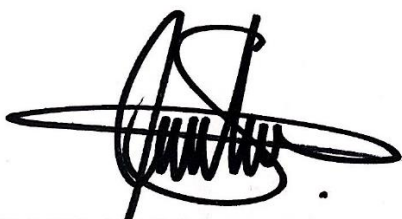
**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **BIBIANA TAFUR CAMACHO**, Que en ningún momento ha sido intención de EPA E.S.P. conculcar derechos fundamentales a los habitantes y/o propietarios del predio identificado con **Matricula 59270**, tales como el derecho de acceso a los servicios públicos domiciliarios en conexidad con los derechos fundamentales a la dignidad humana, le ofrecemos excusas por los inconvenientes ocasionados, pues la entidad se debe a los usuarios, le informamos que su QUEJA será puesta en conocimiento de FRC la empresa contratista encargada de las suspensiones y reconexiones del servicio, para que tome las medidas respectivas y las acciones pertinentes, en aras de que este suceso no vuelva presentarse.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **BIBIANA TAFUR CAMACHO** 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los veinticinco (25) días del mes de Febrero de Dos Mil veinte (2020).

**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 de la **Resolución PQRDS 0518 del 25 de Febrero de 2020**, 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)