

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0406

11 DE JUNIO 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RES.PQRDS.1861 DEL 31 DE MAYO 2019**

Persona a notificar: **VANESSA GIRALDO**

Dirección de notificación usuario **CR 6 # 3 – 100 APARTAMENTO 1404EDIFICIO 360°**

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.

ANGELICA VARGAS MARIN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO I
Dirección Comercial

Armenia, 11 DE JUNIO de 2019

Señora:

VANESSA GIRALDO

CR 6 # 3 – 100 APARTAMENTO 1404

EDIFICIO 360°

vgiraldop@yahoo.com

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RES.PQRDS.1861 DEL 31 DE MAYO 2019**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0406 correspondiente **RES.PQRDS.1861 DEL 31 DE MAYO 2019. “POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA INTERNA No. 130236”**.

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,

ANGELICA VARGAS MARIN

PROFESIONAL UNIVERSITARIO I

Dirección Comercial

RESOLUCION PQRDS 1861

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 130236

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 **VANESSA GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que se ha desconectado el servicio de agua al predio ubicado en la **CR 6 3 - 100 AP 1404**, identificado con **Matrícula 130236**, por lo que pide la reconexión inmediata. Manifiesta que cada mes cancela el servicio en línea y de forma anticipada y que en abril el sistema le generó el mismo cobro de marzo el cual ella canceló, pero que al mes siguiente la factura llegó por un valor muy alto, indicando que el sistema en línea presentó un mal funcionamiento. Solicita la usuaria la reconexión y la devolución por haber recibido dos pagos.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 6 3 - 100 AP 1404**, identificado con **Matrícula 130236**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. A su vez, presenta un saldo a favor de treinta y cinco mil cuatrocientos setenta y un pesos (\$35.471), el cual se encuentra cargado en los servicios de alcantarillado y aseo.
3. Que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que efectivamente en el período abril se realizó un pago por la misma suma generada para el mes de marzo, esto es la suma de \$45.408, sin embargo este pago a pesar de haberse realizado en fecha 4 de abril, no se veía aplicado en la cuenta correspondiente al predio. **Matrícula 130236**.
4. Que se remitieron los comprobantes de pago al área de financiamiento de la entidad, la cual verificó y aplicó o cargo a la cuenta el pago realizado por la usuaria por valor de \$45.408, el cual fue aplicado el día 24 de mayo como se observa a continuación:

| Código Conciliación | Código Cupon | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creacion |
|---------------------|--------------|-----------|---------------------|---------------------|
| 24052019230013 | 29914535 | \$45.408 | 2019-05-24 12:00:00 | 2019-05-24 04:24... |
| 16052019233 | 29840856 | \$103.899 | 2019-05-16 12:00:00 | 2019-05-16 07:13... |
| 12032019233 | 29597931 | \$45.408 | 2019-03-12 12:00:00 | 2019-03-12 06:55... |
| 15022019233 | 29483634 | \$49.309 | 2019-02-15 12:00:00 | 2019-02-15 08:16... |
| 15012019233 | 29367738 | \$51.602 | 2019-01-15 12:00:00 | 2019-01-16 07:47... |

5. Que de lo anterior se observa que efectivamente el sistema en línea presentó un mal funcionamiento pues en el período de abril le arrojó a la usuaria como valor a pagar la misma suma de la factura de marzo, la cual fue cancelada considerando que el predio quedaba al día. **Matrícula 130236.**
6. Que de igual manera se observa, que en fecha 26 de abril de 2019, se realizó la suspensión del servicio en el predio por no haber sido cancelada aparentemente la factura correspondiente al mes de abril. **Matrícula 130236.**
7. Que en fecha 24 de mayo se cargó a la cuenta el valor que no había sido aplicado por \$45.408 y como el predio estaba a paz y salvo pues se había la factura de mayo por el valor total presentado, esta suma aplicada por \$45.408 quedó cargada como saldo a favor en la cuenta del predio, siendo así automáticamente se generó la reconexión del servicio y el costo por este concepto se descontó del saldo a favor referido. **Matrícula 130236.**
8. Que dados los planteamientos expuestos, de los cuales es posible considerar que las actividades de suspensión y reconexión, devienen del mal funcionamiento que presentó el sistema en línea, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, realizar el descuento de los facturados por las actividades de suspensión y reinstalación, ejecutadas en fechas 26 de abril y 17 de mayo de 2019 en su orden. **Matrícula 130236.**
9. Que finalmente se indicará a la usuaria, que se pondrá de presenta su caso al área de Facturación, para que se verifique el funcionamiento del sistema dispuesto en línea para realizar los pagos, ante lo cual se pide disculpas por los inconvenientes que hayan sido causados. **Matrícula 130236.**
10. 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: Informar a la peticionaria, señora **VANESSA GIRALDO**, que se solicitó revisión al área de Financiamiento de la Entidad, área que verificó el pago de \$45.408 realizado el día 4 de abril de 2019, el cual fue aplicado o cargado al predio en fecha 24 de mayo de 2019, es decir que ya se hizo efectiva la devolución solicitada. **Matrícula 130236.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de Facturación de la Entidad, retirar los cobros realizados por concepto de suspensión y reinstalación del servicio, labores ejecutadas los días 26 de abril y 17 de mayo de 2019, en su orden. **Matrícula 130236.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **VANESSA GIRALDO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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. advirtiéndose 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.

Dado en Armenia, Q., a los treinta y un (31) días del mes de Mayo de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ

Abogada/ Contratista

Dirección Comercial

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 1861 del 31 de Mayo de 2019**, 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)