

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0745

30 de Octubre 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.3472 DEL 22 DE OCTUBRE 2019

Persona a notificar: **ARIEL DURANGO**

Dirección de notificación usuario CR 10 # 22 – 27 BARRIO VÉLEZ

Funcionario que expidió el acto: DIANA ZULUAGA ALVAREZ

Cargo: 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. 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 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,

ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I
Dirección Comercial

Armenia, 30 de Octubre de 2019

Señor:

ARIEL DURANGO

CR 10 # 22 – 27 BARRIO VÉLEZ

Armenia, Quindío .

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS.3472 del 22 DE OCTUBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0745 correspondiente RES.PQRDS.3472 del 22 DE OCTUBRE 2019. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 35766”***.

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

RESOLUCIÓN PQRDS 3472
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 35766

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 señor **ARIEL DURANGO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142 de 1994, solicita que sea descontada de su factura la suma de \$ 38.090 del predio ubicado en la **CR 10 # 22 – 27 BARRIO VÉLEZ**, identificado con **Matrícula No. 35766**, la cual corresponde a una reconexión del servicio de agua que no se realizó, ya que cuando el señor Gustavo Rojas llegó a hacer el corte, encontró que la factura ya estaba paga pero manifestó a la empresa la siguiente observación (directo se instala y bloquea válvula antifraude).
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 10 # 22 – 27 BARRIO VÉLEZ** identificado con **Matricula 35766**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda en sus obligaciones de saldo corriente por valor de **NOVENTA MIL NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS Mtce (\$90.939)**, correspondientes a (4) cuentas de acueducto, (2) de alcantarillado y (2) de aseo.
3. Que se le informa al usuario que después de realizar un análisis a las facturas de los últimos (4) periodos, se pudo evidenciar que los pagos generados, se han realizado por fuera de la fecha límite de pago ya que estos no se realizan de forma continua, mes a mes, como puede observarse en el siguiente gráfico. **Matricula No. 35766**.

Código Conciliacion	Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
0409201912725	30216631	\$47.808	2019-09-04 12:00:00	2019-09-05 11:33...
0407201921003	29986518	\$44.846	2019-07-04 12:00:00	2019-07-04 09:25...
0305201921003	29750152	\$84.018	2019-05-03 12:00:00	2019-05-03 02:24...
0403201921005	29514300	\$35.054	2019-03-04 12:00:00	2019-03-04 08:41...

4. Que para el momento de ejecutarse la suspensión el usuario debe acreditar ante el funcionario que va realizar dicho procedimiento el pago oportuno de la factura, y como se observa en el presente caso, el pago no había sido legalizado a la fecha de suspensión. **Matricula No.35766**.
5. En este sentido no se encuentra viable ordenar al área de facturación de la Entidad descontar los **\$38.090 (TREINTA Y OCHO MIL NOVENTA PESOS MCTE)**, a los que hace referencia el usuario puesto que estos corresponden al concepto por suspensión y reconexión del servicio del predio ubicado en la en la **CR 10 # 22 – 27 BARRIO VÉLEZ**, por cuanto efectivamente los pagos de las facturas se generaron con posterioridad a la ejecución de la orden de suspensión. **Matricula No.35766**.
6. Que se le informa al peticionario que la ley Ley 689 de 2001 **ARTÍCULO 19**. Modifícase el artículo [140](#) de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: "*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) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas”.

7. Que verificado el sistema de la Entidad prestadora se observa que el pago de la factura **No.47977990**, tiene un total a pagar de **\$67.565 (SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS MCTE)** y el usuario realizó el pago de una suma inferior. **Matricula 35766.**
8. Que así mismo debe tener en cuenta que 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, a la fecha de suspensión, solo así, el usuario, se evitará cargos por suspensión y reconexión.** Igualmente, 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, le pedimos disculpas por la incomodidad presentada.
9. 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 anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: No acceder a la pretensión del peticionario, señor **ARIEL DURANGO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad descontar **\$38.090 (TREINTA Y OCHO MIL NOVENTA PESOS MCTE)**, a los que hace referencia el usuario puesto que estos corresponden al concepto por suspensión y reconexión del servicio del predio, por cuanto efectivamente los pagos de las facturas, se generaron con posterioridad a la ejecución de la orden de suspensión. **Matrícula 35766.**

ARTICULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **ARIEL DURANGO**, que el pago total y oportuno de las facturas evita cobros adicionales por concepto de reconexión y suspensión. **Matricula 35766.**

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **ARIEL DURANGO** de la presente resolución.

ARTICULO 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. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintiún (21) días del mes de octubre de Dos Mil Diecinueve (2019)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DIANA ZULUAGA ÁLVAREZ

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho la señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía no. _____, con el fin de notificarse de la **RESOLUCIÓN PQRDS No. 3472 del 21 de octubre de 2019**, haciendo saber que 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.

Notificado (a)

Notificador (a)