

AVISO No 411

05 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 3192 del 26 de junio de 2023**

Persona a notificar: **CARLOS HUMBERTO BARRERO**

Dirección del predio: **BARRIO VILLA XIMENA MZ E CASA 3 PISO 1**

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

Atentamente,

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 05 DE JULIO DE 2023

Señor (a):

CARLOS HUMBERTO BARRERO

Dirección: **BARRIO VILLA XIMENA MZ E CASA 3 PISO 1**

Matricula No.29434

Correos: anji3748@hotmail.com – andrea.acosta1180@correo.policia.gov.co

Celular: 321 801 4415

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 411- Resolución PQRDS 3192 del 26 de junio de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 411- Resolución PQRDS 3192 del 26 de junio de 2023 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

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,

LUZ ADRIANA CARDONA POVEDA

Profesional Especializado II

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 3192
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION
RADICADO 2023PQR617867 DEL 2023-06-07
MATRICULA 29434

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 **CARLOS HUMBERTO BARRERO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **URB VILLA XIMENA MZ E CS 32**, identificado con **Matricula 29434**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **URB VILLA XIMENA MZ E CS 32**, identificado con **Matricula 29434**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS Mtce (\$80.124)**, correspondiente al cobro por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y los valores por concepto de suspensión y reconexión del servicio de Acueducto.
3. Que, respecto a la ejecución de la actividad de suspensión, mediante la facturación la entidad establece claramente la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizará 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, debido a que la causal de incumplimiento no se ha saneado.
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 **URB VILLA XIMENA MZ E CS 32**, identificado con **Matricula 29434**, efectivamente, se ejecutó el procedimiento de suspensión del servicio bajo la causal de no pago oportuno, igualmente se realizó la reconexión del servicio, las cuales se reportaron legalizadas y ejecutadas, así:

996202	3 LEGALIZADA	1034419	15 SUSPENSION DEL SERVI...	15 SUSPENSION DEL SERVI...
--------	--------------	---------	----------------------------	----------------------------

▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2023-06-01 11:54:39	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-06-01 01:18:52	Observación	se instala tapón ciego
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4571
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	MIGUEL ANTONIO CARDONA SUAREZ
Usuario	ANGELICAVM	Cedula	1000158270



996955	3 LEGALIZADA	1035153	14 REINSTALACIÓN DEL SER...	14 REINSTALACI
--------	--------------	---------	-----------------------------	----------------

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2023-06-05 04:26:48	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2023-06-05 06:00:06	Observación	--retiro Tapón ciego
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4556
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	BRIAN MIGUEL MARTINEZ SANCHEZ

- 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) períodos 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.

- Que, 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) 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.

- 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, y en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado (01 de junio de 2023) **Matricula 29434**



8. Que, en razón de lo anterior, no se encuentra procedente realizar descuento del valor facturado por concepto de suspensión del servicio, debido a que en el momento que el funcionario fue a realizar la suspensión del servicio el pago no se había realizado. **Matricula No. 29434**
9. Que, respecto a la reconexión del servicio, me permito informarle que el motivo por el cual no se llevó a cabo de manera inmediata la reconexión, fue debido a que tuvimos un problema con los recaudos y no fueron reportados de inmediato a la empresa, por ende, ofrecemos excusas al peticionario por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar, igualmente se remitirá la queja al Área competente con la finalidad de que se tome los correctivos pertinentes.
10. Que, se ordena al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta **No.63162457** en el sentido de que se descuenta el valor de **\$13.920** cobrado por concepto de RECONEXIÓN del servicio de acueducto. **Matricula No. 29434**
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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **CARLOS HUMBERTO BARRERO**, ordenando al Área de Facturación de la entidad re liquidar la cuenta **No.63162457** en el sentido de que se descuenta el valor de **\$13.920** cobrado por concepto de RECONEXIÓN del servicio de acueducto. **Matricula No. 29434**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **CARLOS HUMBERTO BARRERO**, que el motivo por el cual no se llevó a cabo de manera inmediata la reconexión, fue debido a que tuvimos un problema con los recaudos y no fueron reportados de inmediato a la empresa, por ende, ofrecemos excusas al peticionario por los inconvenientes que se hayan podido ocasionar, igualmente se remitirá la queja al Área competente con la finalidad de que se tome los correctivos pertinentes.

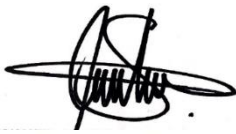
ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **CARLOS HUMBERTO BARRERO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario, señor **CARLOS HUMBERTO BARRERO**, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

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. 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintiséis (26) días del mes de junio de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P.