

AVISO No 542

31 DE OCTUBRE DE 2022

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUISA FERNANDA GARCÍA MARTÍNEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 4348 del 19 de octubre de 2022.**

Persona a notificar: **LUISA FERNANDA GARCÍA MARTÍNEZ**

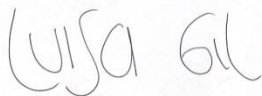
Dirección del predio: **MZ 13 CS 78 URB BOSQUES DE PINARES**

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

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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



Armenia, 31 DE OCTUBRE DE 2022

Señor (a):

LUISA FERNANDA GARCÍA MARTÍNEZ

Dirección del predio: **MZ 13 CS 78 URB BOSQUES DE PINARES**

Teléfono: **3182887609**

Matricula No. **64887**

Armenia Q.

ASUNTO: Notificación por Aviso 542- RESOLUCION PQRDS 4348 del 19 de octubre de 2022.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 542- RESOLUCION PQRDS 4348** del 19 de octubre de 2022. **"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,



LUISA FERNANDA GIL GIRALDO

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S



**RESOLUCIÓN PQRDS 4348
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO N. 2022PQR440936 DEL 2022-09-28
MATRICULA 64887**

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 (la) señor (a) **LUISA FERNANDA GARCIA MARTINEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interpone recurso de reposición en contra del **OFICIO PQRDS 3937 del 22 de septiembre del 2022**, manifestando y solicitando lo siguiente:

SC-F-017 V2, junio 2017
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL PRESTADOR

ESTE FORMATO SOLO SE RADICA ANTE EMPRESAS, NO ANTE LA SUPERSERVICIOS

Ciudad Armenia, DD 27 /MM 09 /AA 2022

Señores (nombre de la empresa): EPA
Ciudad: _____

Asunto: Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la decisión (número de radicado) 2022PQR253384 presentada ante (nombre de empresa) _____ el DD /MM /AA .

Número de identificación ante el prestador: (Incluir número de cuenta interna, póliza o NIC –El número con el que se identifica el predio ante el prestador - ver factura) 64887

Respetado prestador:

De acuerdo con la Ley 142/1994, interpongo recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación para que se modifique o revoque la decisión empresarial N° _____ de fecha DD /MM /AA .
Por las siguientes razones:

Motivos de inconformidad: (Escriba las razones por las que está en desacuerdo con la respuesta que ya le dieron)

No estoy de acuerdo con la confirmación de la empresa donde indica que si suspendieron el servicio cuando en el inmueble nunca nos quitaron el servicio del agua no se porque indican que fue efectiva la suspensión si nunca la realizaron

Peticiones: Indique que quiere que haga la empresa. Por ejemplo, que se modifique la decisión tomada y que la empresa cambie su decisión (cambie el valor de la factura, que se reconecte el servicio, etc.)

Solicito a la empresa me elimine el cobro de reconexión y



POSTA COL MENSAJERIA ESPECIALIZADA				SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA SAS			
<small>Resolucion Mintic No 1953 RPOSTAL 0195 www.postacol.com.co Tel 57 1 2111-411 NIT 811.047.028-0</small>							
Fecha Despacho 2022-09-22 16:50:00		Hora 21:06		Origen ARMENIA		Destino ARMENIA	
Remite EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA EPA		Empresa PQRDS 3937		Identif 890000439-9		Nombre LUIJA GARCIA	
Direccion CRA 18 CALLE 17 P.3 C.C. DEL CAFE				Direccion BOSQUES DE PINARES MZ 13 CS 78			
Telefono 7411780		Telefono 3182887609		Cod.Postal			
Tipo Envio Sobre [X] Caja [] Paquete [] Otro []		Peso 1 Grm		Recibido			
Contenido							
Recomendacion:							
Flete 0		Valor Declarado \$3,900		Piezas 1		Valor Envio \$3,900	
Entregado por		Primer intento		Cedula		Telefono	
CD []		NE []		DD []		DI []	
CRD []				Fecha Entrega 23-09-22			
Observaciones							

Lcda Valeria Gomez
3157186800

4. Que mediante **OFICIO PQRDS 3937 del 22 de septiembre del 2022**, se dio respuesta a la solicitud de la usuaria manifestándole lo siguiente:

OFICIO PQRDS 3937

Armenia, 22 de Septiembre de 2022

Señor(a):
LUISA GARCIA
BOSQUES DE PINARES MZ 13 CS 78
TELEFONO: 3182887609
Matricula: 64887
L.C

Ref.: Respuesta PETICION 2022PQR253384

Atendiendo su petición electrónica radicada en esta entidad, en la cual manifiesta su inconformidad con la suspensión del servicio realizada en el predio , **identificado con Matricula 64887**,de manera respetuosa me permito manifestarle, que verificado el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se observa, que la suspensión fue efectiva y realizada el día 05 de Agosto de 2022,razon por la cual, no es procedente efectuar descuento alguno por concepto de suspensión y reconexión del servicio, adjunto evidencias de lo solicitado.

- Suspensión:

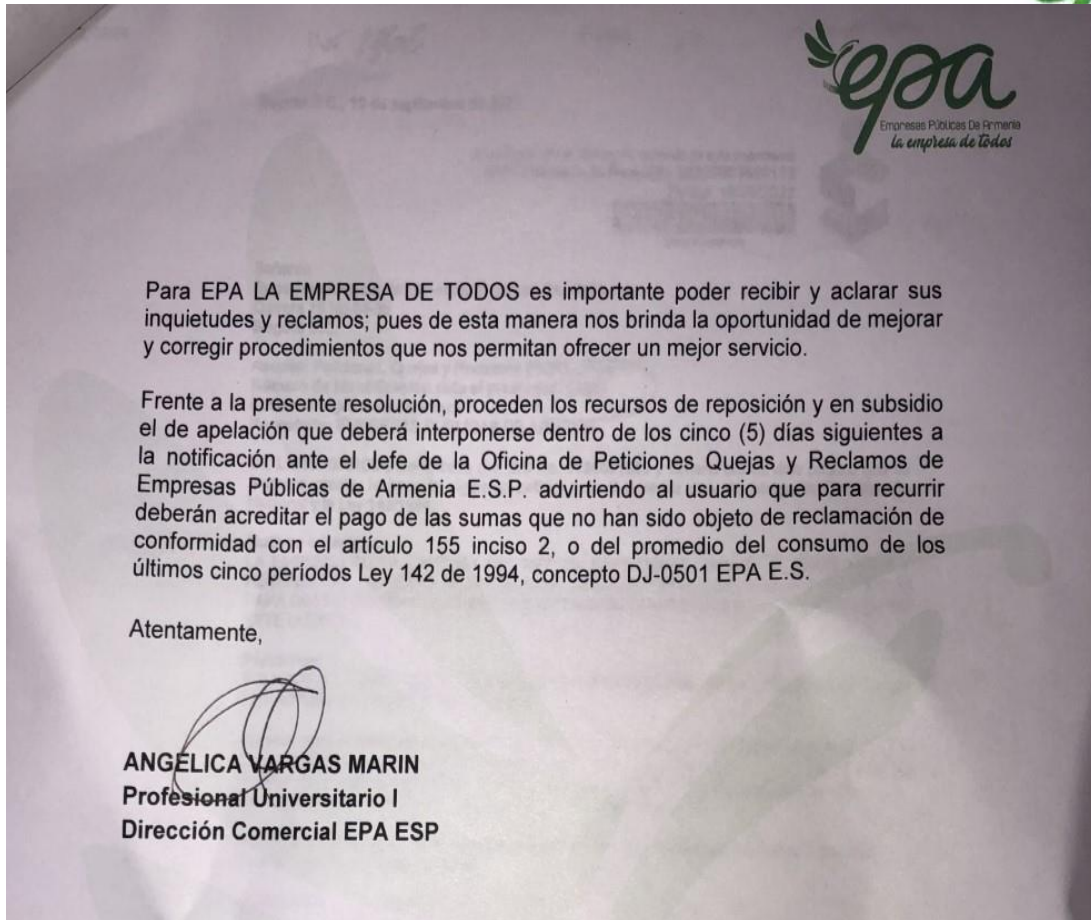
▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2022-08-05 11:15:53	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2022-08-05 11:25:06	Observación	cierre llave de paso medidor con cemento
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4571
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	MIGUEL ANTONIO CARDONA SUAREZ
Usuario	ANGELICAVM	Cedula	1000158270



POSTA SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S.
RECIBIDO:
FECHA: 22 SEP 2022

epaa RECIBIDO
Firma: *[Handwritten Signature]*



- Que, una vez verificado en el sistema de la entidad, se observa orden de suspensión del servicio con “cierre llave de paso. medidor con cemento”, orden que fue realizada el 05 de agosto de 2022, con registro fotográfico. **Matricula 64887.**



- Que, lo anterior teniendo en cuenta que el predio ubicado en **MZ 13 CS 78 URB BOSQUES DE PINARES**, se encontraba en mora de dos (2) meses y el pago debía realizarse de manera INMEDIATA, tal y como se notifico mediante la factura del periodo de julio de 2022, tal y como se evidencia a continuación:

INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
Nombre: Martínez Barrero Martha Liliana	C.C. / N.I.T.: 41924167
Dirección de entrega: MZ 13 CS 78	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio: MZ 13 CS 78	Estrato: 2 Bajo
Barrio: Urb Bosques De Pinares	Ciudad: Quindío
Ruta de reparto: 161003196350	Meses de deuda: 2 Saldo a favor: \$ 0.00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO			
Marca: Elster	Número: 2013EPA00000283	Diámetro:	Obs. lectura: MEDIDOR
Lectura anterior: 1563	Lectura actual: 1573	Consumo m3: 10	Promedio: 22
Periodo facturado desde: 24/06/22	Hasta: 23/07/22		

SERVICIO DE ASEO			
Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales: 0	0	0	Barrido: 2

Trbl	Trlu	Trma	Trra	Tra	Tafna	Vba
0.0010	0.0300	0.0701	0.0001	0.0022	0.9900	328.5000

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num.: 59557998
Fecha de emisión: 27/07/2022
Referencia de pago num.: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 30/07/2022
Periodicidad: Mensual
Saldo Anterior: \$ 46.788,00
Pago Oportuno Hasta: INMEDIATO
TOTAL A PAGAR: 89.701,00
Suspensión a Partir de: INMEDIATO por el 1ro pago oportuno de su factura

HISTÓRICOS DE CONSUMO

\$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00 \$ 0.00

7. Que, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula 29 SUSPENSION DEL SERVICIO establece:

(...) 3. SUSPENSION POR INCUMPLIMIENTO: La suspensión del servicio, por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario tiene lugar en los siguientes eventos:

a. No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación (...).

8. Que, se recomienda al usuario realizar los pagos en las fechas establecidas por la entidad, con el fin de evitar la suspensión del servicio en el predio ubicado en **MZ 13 CS 78 URB BOSQUES DE PINARES. Matrícula 64887.**
9. Que, aunado a lo anterior, se menciona que el "Art. 142 **Restablecimiento del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del Contrato (...).
10. Que, tal y como se puede observar en la orden de suspensión del servicio realizada el 05 de agosto de 2022, con observación de "cierre llave de paso. medidor con cemento". Es importante recordar al peticionario, señora LUISA FERNANDA GARCIA MARTINEZ, que el **Artículo 20 del Decreto 302 del 2000**, ha establecido lo siguiente:

"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos"

11. Que teniendo en cuenta todo lo expuesto, la Entidad procederá a confirmar en su totalidad el contenido del **OFICIO PQRDS 3937 del 22 de septiembre del 2022.**
12. Que después de efectuada la notificación se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matrícula 64887.**
13. 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: Confirmar el contenido del **OFICIO PQRDS 3937 del 22 de septiembre del 2022**, por las razones previamente expuestas en la parte motiva de la presente Resolución. **Matricula 64887.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario (a), señor (a) **LUISA FERNANDA GARCIA MARTINEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matricula 64887.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario (a), señor (a) **LUISA FERNANDA GARCIA MARTINEZ**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar al peticionario (a), señor (a) **LUISA FERNANDA GARCIA MARTINEZ**, que una vez notificada la presente Resolución, queda en firme el acto administrativo y no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los diecinueve (19) días del mes de octubre de Dos Mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA FERNANDA GIL GIRALDO
Abogada Contratista
Dirección Comercial