

AVISO 1195

04 DE DICIEMBRE de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LUZ MARY GALVES ALARCÓN** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4862 DEL 26 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **LUZ MARY GALVES ALARCÓN**

Dirección de notificación usuario **NUEVO AMANECER MZ E CS 4**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

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. 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.

ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA E.S.

Armenia, 04 DE DICIEMBRE de 2018

Señora
LUZ MARY GALVES ALARCÓN
NUEVO AMANECER MZ E CS 4
Teléfono: 3217578434
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCION 4862 DEL 26 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1195 correspondiente al **RESOLUCION 4862 DEL 26 DE NOVIEMBRE DE 2018. *POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRÍCULA 99376***".

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 EPA E.S.P

RESOLUCION PQRDS 4862

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

MATRICULA 99376

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 **LUZ MARY GALVES ALARCON**, 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 le cobran unos valores exagerados en la factura, predio ubicado en **MZ E CS 4 CIUD NUEVO AMANECER**, identificado con **Matrícula 99376**, manifiesta que también se le cobran cuotas por otros conceptos por más de \$1.600.000 y que no tiene valores financiados pendientes. Por tanto, pide eliminar el cobro de otros conceptos que no debe, que se financien los meses adeudados, que se le garantice el mínimo vital y no se le suspenda el servicio y que se separe el valor en reclamo.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MZ E CS 4 CIUD NUEVO AMANECER**, identificado con **Matrícula 99376**, se observa que a la fecha presenta un saldo en mora de dos millones ciento sesenta y siete mil setenta y dos pesos (\$2.167.072), correspondiente a nueve (9) cuentas con saldo en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que se practicó una visita de verificación al predio identificado con **Matrícula 99376**, la cual se llevó a cabo el día 20 de noviembre de 2018 y arrojó: "NO. DE PERSONAS 2, INTERNAS NORMALES, LECTURA NO SE VE, MEDIDOR GIRANDO AL CONTRARIO".
4. Que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad, se encuentra que el día 7 de marzo de 2018 se realizó una financiación en relación de la deuda que para entonces tenía el predio, la cual fue diferida a 96 cuotas por un valor mensual de \$18.330. **Matrícula 99376**.
5. Que dado que después de efectuada la financiación no se recibió pago alguno en relación con la Matrícula, al cabo del tercer periodo la Entidad de forma automática, hace el traslado de los valores financiados al saldo correspondiente al predio, es por ello que a partir de la cuenta del mes de junio las facturas expedidas al predio empezaron a presentar un valor superior a un millón de pesos las cuales se han incrementado cada vez más pues como se indicó, desde el mes de marzo no se ha recibido ningún pago en relación con la Matrícula. **Matrícula 99376**.
6. Que de acuerdo a lo explicado se tiene que actualmente el predio no tiene ninguna financiación pero gran parte de la deuda que presenta corresponde al valor financiado el día 7 de marzo de 2018, del cual al no recibir el pago dicha suma pasó a ser cobrada de manera ordinaria en cada periodo. A su vez, revisada la factura del mes de octubre aportada por la usuaria, se encuentra que no incluye ninguna suma en el

ítem “Otros Conceptos”, no obstante se entiende que es a este cobro al que se refiere la usuaria. **Matrícula 99376.**

7. Que los valores adeudados a la fecha por el predio identificado con **Matrícula 99376** obedecen básicamente al cobro de la financiación además de los valores facturados cada mes en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo por su parte el cobro de intereses moratorios que han sido causados con ocasión de la deuda.
8. Que de acuerdo a su solicitud la usuaria cuenta con la opción de refinanciar la deuda que actualmente recae sobre el predio, la cual por el estrato en que se encuentra puede ser diferida hasta en 96 cuotas previo pago de una cuota inicial del 10%, para lo cual podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para realizar el trámite pertinente. Deberá llevar copia de la cédula de ciudadanía y la factura correspondiente al predio. **Matrícula 99376.**
9. Que con relación a las Suspensiones el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. en su Capítulo IV cláusula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

*(...) 3. **Suspensión 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...***

10. Que por su parte la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140**. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. **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 tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

11. Que dado lo anterior se informará a la usuaria que ante la falta de pago oportuno, la Entidad está facultada legalmente para efectuar la suspensión del servicio, por lo que se sugiere lo antes posible acercarse a organizar la situación del predio en relación con la deuda que actualmente presenta. **Matrícula 99376.**
12. Que en caso de interponer recursos frente a la presente decisión, la usuaria podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 99376.**
13. Que del resultado de la visita de verificación practicada al predio, se reportó que no es posible tomar la lectura ya que el medidor se encuentra girando al contrario, por lo que se reportará el caso a la Gestión

de Medición y Consumo para que sea revisado y se determine qué acción se debe tomar frente a ello. **Matrícula 99376.**

14. 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 **LUZ MARY GALVES ALARCON**, en el sentido de eliminar el cobro que actualmente recae sobre el predio identificado con **Matrícula 99376**, pues revisado el caso se encuentra que este incluye los valores que habían sido financiados en fecha 7 de marzo de 2018, de los cuales al no recibir pago alguno fueron trasladados nuevamente al saldo corriente correspondiente al predio; adicionalmente, comprende los valores facturados cada mes en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo por su parte el cobro de intereses moratorios que han sido causados con ocasión de la deuda.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARY GALVES ALARCON**, que la Entidad con la intención de facilitar el pago, le ofrece la opción de refinanciar la deuda que actualmente recae sobre el predio, la cual por el estrato en que se encuentra puede ser diferida hasta en 96 cuotas previo pago de una cuota inicial del 10%, para lo cual podrá acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Entidad, ubicadas en la Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3, para realizar el trámite pertinente. Deberá llevar copia de la cédula de ciudadanía y la factura correspondiente al predio. **Matrícula 99376.**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARY GALVES ALARCON**, que ante la falta de pago oportuno, la Entidad está facultada legalmente para efectuar la suspensión del servicio en el predio que se trate, ello de acuerdo a las disposiciones consagradas por la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., por lo que se sugiere lo antes posible acercarse a organizar la situación del predio en relación con la deuda que actualmente presenta, para evitar acarrear con medidas como esta. **Matrícula 99376.**

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARY GALVES ALARCON**, que del resultado de la visita de verificación practicada al predio, se reportó que no es posible tomar la lectura ya que el medidor se encuentra girando al contrario, por lo que se reportará el caso a la Gestión de Medición y Consumo para que sea revisado y se determine qué acción se debe tomar frente a ello. **Matrícula 99376.**

ARTÍCULO QUINTO: Informar a la peticionaria, señora **LUZ MARY GALVES ALARCON**, que en caso de interponer recursos frente a la presente decisión, podrá continuar realizando el pago de las sumas que no son objeto de reclamo. **Matrícula 99376.**

ARTÍCULO SEXTO: Notificar a la peticionaria, señora **LUZ MARY GALVES ALARCON**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEPTIMO: 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 veintiséis (26) días del mes de Noviembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

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 4862 del 26 de Noviembre de 2018**, 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)