

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0085

17 de Febrero 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS 0346 DEL 07 de Febrero de 2020

Persona a notificar: **JOSE ARCANGEL MOLANO**

Dirección de notificación usuario CALLE 14 No.12-10 CENTRO

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

Contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 17 de Febrero de 2020

Señor:

JOSE ARCANGEL MOLANO

CALLE 14 No.12-10 CENTRO

Cel: 314 773 8375 305 401 1355

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0346 del 07 de Febrero de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0085 correspondiente RES.PQRDS 0346 del 07 de Febrero 2020. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE APELACION DIRECTA, MATRICULA 126715 "**.

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,

Angélica Vargas Marín
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 0346
POR MEDIO DE LA CUAL SE RECHAZA UN RECURSO DE APELACIÓN
MATRICULA 126715

El profesional Especializado 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 **JOSE ARCANGEL MOLANO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifestó su inconformidad respecto al corte del servicio de acueducto del predio ubicado en la **CENTRO,CL 12 14 -10 PS 2**, identificado con **Matrícula 126715**, y el costo de este y su reconexión y presentó una serie de solicitudes debido a dicho procedimiento realizado.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CENTRO,CL 12 14 -10 PS 2**, identificado con **Matrícula 126715**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que mediante **Resolución PQRDS 0007** del 14 de Enero de 2020, se dio respuesta a la solicitud del usuario manifestándole:

“RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: *No acceder a la pretensión del peticionario, señor **JOSÉ ARCÁNGEL MOLANO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad descontar los valores que 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 126715.***

Que respecto de las demás pretensiones se le informa lo siguiente de acuerdo a los numerales del escrito de petición así:

2. *La factura se emite con los valores respecto del consumo del mes y cuando fuere el caso de lo que ocurrió en su facturación se indicarán los valores en mora respecto de los periodos anteriores.*
3. *El sustento legal para la suspensión fue explicado en el considerando n°6 de la presente resolución.*
4. *El procedimiento que se realiza en el predio cuando es objeto de suspensión es emitir una orden de suspensión en el predio cuando no se ve reflejado el pago de las obligaciones a cargo y se sobrepasa del tiempo estipulado en la fecha de suspensión a partir de cómo lo estipula la factura emitida la cual puede ser objeto de objeción mediante derco de petición verbal o escrita.*

Periodicidad:	Mensual
Pago Oportuno Hasta:	23/12/2019
TOTAL A PAGAR:	104.630,00
Suspensión a Partir de: por el no pago oportuno de su factura	27/12/2019
HISTÓRICOS DE CONSUMO	

- Se constituye en mora cuando el predio no cancela los valores estipulados en la factura de venta los cuales tiene una fecha de pago oportuno como lo estipula la ley 142 de 1994 en su artículo 19.
- Se aplica igualmente lo estipulado en el artículo 19 de la ley 142 de 1994.
- La entidad no le brinda esta información ya que es reserva de la misma, por ser valores que tienen que ver con el funcionamiento de la entidad y de los demás usuarios del servicio, pero si se le informa que respecto de su predio los valores facturados por estos conceptos desde el año 2016 a la fecha ascienden a \$59.625°° discriminados así:

Corte Del Servicio \$19.875°° del 04/09/2019

Reconexión \$18.219°° del 05/09/2019

Suspensión \$11.594°° del 02/12/2019

Reconexión \$9.937°° del 04/12/2019

Total intervenciones en el predio \$59.625°°

Reiterando que estos valores **no tienen incluidos valores por intereses de mora** como se explicó en el considerando N°11.

- La entidad desconoce si existen asociaciones de usuario lo que sí existe es la casa del consumidor ubicada en la Carrea 16 # 14 – 30 primer piso

ACERCA DE LA RNPC PROYECTOS MIEMBROS CURSOS VIRTUALES NORMATIVIDAD



**Casa del Consumidor
ARMENIA**

Datos de Contacto

Gestora:	Alejandra Ramírez Gómez
Ubicación:	Carrera 16 No. 14 - 30, primer piso.
Horario de atención:	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Horario de radicaciones:	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Línea Gratuita Nacional:	01 - 8000 - 910 - 165 Ext. 89610, 89611, 89612 y 89613.
Correo:	casadelconsumidorarmeria@sic.gov.co

En la siguiente página puede encontrar las veedurías en el municipio de Armenia Quindío <http://www.contraloriarmenia.gov.co/main-pagina-id-289>

9. Que los predios en estado suspendido a la fecha son los siguientes según reporte del área de facturación:

Etiquetas de fila	Cuenta de IDCONTRATO
SUSPENDIDO FALTA DE PAGO	2.824
CORTADO	2.746
USUARIO CON CORTE ESPECIAL	400
SUSPENSION SOLICITADA USUARIO	32
SUSPENSION DRASTICA	99
Total general	6.101

10. Reclamaciones por Cobros por conexión, reconexión, reinstalación SUI año 2020 en un total de 130. Y Reclamaciones por Suspensión o corte del servicio SUI año 2020 en un total de 1.

Recursos por Cobros por conexión, reconexión, reinstalación 6. Recursos por Suspensión o corte del servicio SUI año 2020 en un total de 0

Reclamaciones por Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente SUI 2019 en un total de 2

Reclamaciones por Cobros por conexión, reconexión, reinstalación SUI 2019 en un total de 55.

Las más recurrentes son las por cobro de conexión, reconexión, reinstalación

11. De las 130 reclamaciones en el año 2020 se accedió y/o revocó un total de 51

De 6 recursos en el año 2020 accedió a 4

De 55 reclamaciones en el 2019 accedió a 30 de ellas

12. Las fechas estipuladas por la entidad son de conformidad al ciclo de facturación las cuales no se pueden modificar de manera independiente por el número de predios por ciclo a facturar, lo que la entidad le ofrece es lo que se indicó en el considerando N°13 párrafo 2.

13. Los mecanismos están establecidos en la ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes de la entidad prestadora del servicios y sus resoluciones CRA emitidas por la SSPD.

14. El preaviso es emitido en la facturación a cargo como se estipula en la **suspensión a partir de** reflejada en la factura mes a mes, igualmente se tiene implementado notificar con aviso de suspensión cuando no se realice el pago oportuno en las fechas establecidas en la factura.

15. La entidad lo invita a revisar todos los componentes de la factura y si no está de acuerdo con lo que se factura puede reclamar de manera escrita o verbal en las oficinas de atención al usuario o si no puede cancelar los valores de la factura en las fechas de pago oportuno la entidad le brinda la oportunidad de cancelar en un plazo moderado para no ser objeto de suspensión y reconexión del servicio con los gastos que esto acarrea.

ARTICULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **JOSE ARCANGEL MOLANO**, que el pago total y oportuno de las facturas evita cobros adicionales por concepto de reconexión y suspensión. **Matrícula 126715**

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario, señor **JOSE ARCANGEL MOLANO** 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. 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los Catorce (14) días del mes de Enero de Dos Mil Veinte (2020).”

4. Que el día 14 de Enero del año 2020 se realizó **CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL** al usuario mediante Oficio 0008.
5. Que al no surtirse por parte del peticionario la Notificación personal, se realizó notificación por aviso mediante **Oficio No.0042** el día 22 de enero de 2020, suministrándole la respuesta **resolución 0007** del 14 de Enero de 2020
6. Que el día 30 de Enero de 2020, el señor **JOSE ARCANGEL MOLANO** interpuso Recurso de Apelación directa en contra de la **Resolución PQRDS 0007** del 14 de Enero de 2020.
7. Que el artículo 154 de la ley 142 de 1994 dispone: “El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión”.
8. Que los artículos 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, disponen lo siguiente:

“Artículo 77. REQUISITOS: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio”

“Artículo 78. RECHAZO DEL RECURSO. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.”
9. Que el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 Artículo modificado por el **artículo 20** de la **Ley 689 de 2001**: “La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir

el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.”

10. Que el artículo 87 del Código Contencioso Administrativo, establece: “Los actos administrativos quedarán en firme:
- 1), Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. 2)
 - Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. 3) Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.....”
11. Que dado lo explicado se rechazará el Recurso de Apelación directa interpuesto por el usuario, señor **JOSE ARCANGEL MOLANO**, dado que se debió interponer el Recurso de Reposición y como subsidiario el Recurso de Apelación. **Matrícula 126715.**
12. 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: Rechazar por improcedente el Recurso de Apelación interpuesto por el usuario, señor **JOSE ARCANGEL MOLANO**, debido a que debió ser interpuesto el Recurso de Reposición ante la Entidad y como subsidiario el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **Matrícula 126715.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al peticionario, señor **JOSE ARCANGEL MOLANO** de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

Dado en Armenia, Q., a los siete (07) días del mes de Febrero de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
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 0346 del 07 de Febrero de 2020**, haciéndosele saber que contra la presente decisión procede únicamente el Recurso de Queja, el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente decisión.

Notificado (a)

Notificador (a)