

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0 0186

31 DE JULIO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.2388 DEL 23 de Julio DE 2020

Persona a notificar: **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**

Dirección de notificación usuario ALTOS DE LA CALLEJA CALLE 6 No.24^a -64 CASA 6

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

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 M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 31 DE JULIO de 2020

Señor:

EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO

Dirección:

ALTOS DE LA CALLEJA CALLE 6 No.24^a -64 CASA 6

Cel: 319 2026 849

Matrícula No.76556

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 2388 del 23 de Julio DE 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0186 correspondiente RES.PQRDS 2388 del 23 DE JULIO DE 2020. **"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA 76556"**.

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 M
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

RESOLUCION PQRDS 2388
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 76556

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 **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta su inconformidad respecto a la fecha de la factura a pagar ya que el ultimo día fue el 26 de Febrero de 2020 y se pagó el mismo día, y el funcionario madrugó a las 6:00am a cortar el servicio indicando que le fue imposible mandar a su hija menor de edad al colegio por que los dejo sin agua, expone que el funcionario va con rabia y el decir es que no se les perdonan porque creen que al vivir en ese predio es rico y que es un soldado y vive allí porque el ejército le dio la vivienda, manifiesta que empezó pagando los días 29, la factura de febrero el 26 y la última factura la tiene que pagar el 25 de marzo, no entiende a qué se debe esta situación ya que informa el usuario que le han dicho que las fechas son inamovibles porque se paga es mes vencido no los días que quiera poner la empresa, así mismo indica que si se va a realizar un cambio de fecha hay que informar al usuario, informo sobre la situación a la superintendencia de servicios públicos, ya que la factura le estaba llegando para pagar los 29 y ahora se cambiaron las fechas expone que la entidad es corrupta y deshonesta... manifiesta que el pago el mismo día y que no debía realizarse corte con dispositivo sino suspensión sencilla, que el agua es un servicio público domiciliario indispensable para el funcionamiento de un hogar no creen que, al cortarlo sin causa justificada o cobros indebidos, se constituye en un abuso por parte de la entidad que en efecto las autoridades castigan al haberle suspendido el servicio de acueducto, exponen que se le está violando los derechos fundamentales a la dignidad, a la salud, a la integridad física, a la vivienda, a la igualdad y al consumo de agua potable. Que como el cobro es extemporáneo, arbitrario e ilegal y configura un evidente abuso de la posición dominante por parte de la empresa, en contra del bolsillo y los intereses de los usuarios, indicando así que el recurso que les queda a los usuarios es hacer el respectivo derecho de petición a EPA para desmontar dicho cobro y denunciar estos hechos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante la Defensoría del Pueblo. El usuario hace referencia al artículo por medio del cual se establece la suspensión por incumplimiento, los porcentajes de cobro de reconexión y reinstalación del servicio, indicando que la empresa está realizando mal el cobro de estos conceptos, que sus facturas son muy caras y no dejan constancia de lectura, por lo anterior solicita que se modifique la decisión con el cambio en el valor de la factura, cobrar lo que consume y demostrar que la lectura si es del predio, argumentando que consume menos agua y cobran más de lo que consume como lo demuestra las facturas.
2. Que se informa al peticionario, que los términos de notificación por el estado de emergencia COVID-19 se encontraban suspendidos desde el 24 de Marzo de 2020 a través de la Resolución de Gerencia No. 0277 de marzo 24 de 2020, en la que se ordenó suspender los términos procesales referentes a intervención de particulares y/ servidores públicos de todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, tales como:

Contestación de documentos, tramites de derechos de petición, recursos, notificaciones, visitas técnicas, jurisdicción coactiva, etc; con el fin de respetar el debido proceso; esto a raíz de la restricción de movilidad fijada por el Gobierno Nacional mediante Decreto No. 457 de fecha 22 de marzo de 2020.

En este sentido los términos procesales se reanudan a partir del 14° de Julio de 2020 conforme a lo estipulado en la Resolución de Gerencia No.0560 del 14 de Julio de 2020.

3. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CONJ ALTOS DE LA CALLEJA CL 6 24 A 64 CS 6 P 2**, identificado con **Matrícula 76556**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS DIECINUEVE PESOS Mtce (\$49.919)**, correspondiente a la cuenta de Julio de 2020 de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que se observa que efectivamente el usuario cancelo la factura **No.49563040** de manera extemporánea, razón por la cual la entidad generó la orden de suspensión del servicio debido al incumplimiento en el pago del usuario. **Matrícula 76556**
5. Que verificado en el sistema de la entidad comercial se observa que inicialmente se generó la orden de Suspensión del servicio, la cual se incumplió y se procedió a generar una nueva orden de Corte del servicio como puede observarse a continuación:

584559	6 INCUMPLIDA	623241	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...
468087	6 INCUMPLIDA	500666	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...
379814	6 INCUMPLIDA	408261	14	REINSTALACION DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2020-02-26 09:21:45	Programa	WFLEGA
Fecha Legalizacion	2020-02-26 02:05:08	Observación	Cambio de orden retro chapola azul y instalo tapon magnetico
Código Estado Orden Actividad	6	Código Técnico	4529
Descripción	INCUMPLIDA	Nombre	Oswaldo Tavera Benitez
Usuario	michelva	Cedula	94444500

585004	3 LEGALIZADA	623673	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO
584559	6 INCUMPLIDA	623241	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...
468087	6 INCUMPLIDA	500666	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...
379814	6 INCUMPLIDA	408261	14	REINSTALACION DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	2020-02-26 09:21:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2020-02-26 03:19:35	Observación	INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIRA CHAPOLA EN FRC
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4529
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Oswaldo Tavera Benitez
Usuario	ffc	Cedula	94444500

6. Que en el momento en el que el funcionario realice el procedimiento de suspensión o corte del servicio debe adjuntar fotografía la cual sirva como prueba de la ejecución de la labor realizada, fotografía que al evidenciar no es clara y no se logra observar cual es la serie del medidor para identificar con exactitud cuál fue el predio con corte.



7. Que el motivo por el cual se generó la orden de suspensión inicialmente fue debido a que el usuario había incumplido en el pago de una factura, razón por la cual el procedimiento a seguir era este, pero se presenta una irregularidad en el momento de cambiar la orden a corte del servicio incumpliendo así el debido proceso.
8. Que si bien es cierto la entidad realizó el corte y posteriormente la reconexión del servicio, no se encuentra prueba fehaciente que soporte la debida ejecución del procedimiento, ya que la entidad tiene derecho a estos cobros, cuando los hace efectivos en el sentido de desplazar a su personal a realizar estas diligencias, de lo contrario si no hay prueba alguna no hay certeza de que realmente se hayan realizado, por tanto, no puede realizar estos cobros.
9. Que el contrato de condiciones uniformes de la entidad dispone en su "Cláusula 31. Procedimientos para suspensión. Para suspender el servicio, las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión."
10. Que en consecuencia de lo anterior, la Entidad dispondrá realizar el descuento de los valores facturados por corte y reconexión del servicio. **Matrícula 76556.**
 - corte del servicio: realizada el 26 de febrero de 2020 Factura **No.49785007**
 - Reconexión del servicio: realizada el 27 de febrero de 2020 Factura **No.49785269**
11. Que respecto a las modificaciones de las fechas para pago, me permito informarle que ello depende al periodo facturado y al ciclo reportado de la facturación, es importante aclarar que es difícil modificar las facturas de manera individual para el beneficio de cada usuario ya que la facturación se genera por ciclo de los cuales se tiene en cuenta los periodos facturados ya que hay meses en los cuales sus días son 28, 30 o 31; por lo anterior no es procedente realizar modificación a las fechas de pago de las facturas para cada usuario. **Matrícula 76556.**
12. Que se ofrecen disculpas al peticionario por las molestias que se hayan podido ocasionar, pues Empresas Públicas de Armenia ESP se debe a cada uno de los usuarios, por ende tratamos día a día brindar un mejor servicio a nuestros ciudadanos, es de aclarar que la situación presentada será reportada al área competente para que tome las medidas correctivas pertinentes. **Matrícula 76556.**
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: Acceder a la pretensión del peticionario, señor **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**, en el sentido de ordenar al área de Facturación de la Entidad, retirar los cobros realizados por concepto de corte y reconexión del servicio, de acuerdo a los reportes que se exponen a continuación **Matrícula 76556.**

- corte del servicio: realizada el 26 de febrero de 2020 Factura **No.49785007**
- Reconexión del servicio: realizada el 27 de febrero de 2020 Factura **No.49785269**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**, que respecto a las modificaciones de las fechas para pago, me permito informarle que ello depende al periodo facturado y al ciclo reportado de la facturación, es importante aclarar que es difícil modificar las facturas de manera individual para el beneficio de cada usuario ya que la facturación se genera por ciclo de los cuales se tiene en cuenta los periodos facturados ya que hay meses en los cuales sus días son 28, 30 o 31; por lo anterior no es procedente realizar modificación a las fechas de pago de las facturas para cada usuario. **Matrícula 76556.**

ARTÍCULO TERCERO: Ofrecer disculpas al peticionario, señor **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**, por las molestias que se hayan podido ocasionar, pues Empresas Públicas de Armenia ESP se debe a cada uno de los usuarios, por ende tratamos día a día brindar un mejor servicio a nuestros ciudadanos, es de aclarar que la situación presentada será reportada al área competente para que tome las medidas correctivas pertinentes. **Matrícula 76556.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **EFRAIN FERNANDO GONZALEZ CAICEDO**, de la presente Resolución.

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. 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 veintidós (22) días del mes de julio de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

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 2388 del 22 de julio de 2020**, 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)