



Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá

NIT. 890.680.053-6

SOMOS AUTORETENEDORES

RES. 11076 – 14 DIC/2001

Fusagasugá, 12 de mayo de 2015

Señor
ANA ESPERANZA MERCHAN
CL 24 A 5 A 50
CIUDAD

Asunto: Radicado Interno No. 2197 del 16 de abril 2015

AVISO.

LA OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS, TENIENDO EN CUENTA QUE:

Al no haberse llevado a cabo la notificación personal de Radicado de la referencia en donde se da respuesta al de derecho de petición interpuesto por ANA ESPERANZA MERCHAN y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra la presente solo procede el recurso de reposición ante el Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá “EMSERFUSA E.S.P”, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la misma.

La presente notificación se considerará surtida al finaliza el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino

Cordialmente,

JENNIFER KATHERINE CRUZ TRIVIÑO
Profesional Universitario
EMSERFUSA E.S.P.



Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá

NIT. 890.680.053-6

SOMOS AUTORETENEDORES

RES. 11076 – 14 DIC/2001

Fusagasugá, Mayo 05 de 2015

410– O -465– 15

Señor
ANA ESPERANZA MERCHAN
CL 24 A 5 A 50
CIUDAD

Asunto: Radicado Interno No. 2197 del 16 de abril 2015

Reciba un cordial Saludo, por medio del presente me permito dar contestación al derecho de petición impetrado por usted, ante nuestras instalaciones, en el cual solicita dar cumplimiento a la recepción del P.Q.R. – Solicitar revisión por competencia desleal- devolución de los dineros por servicios no prestados –ampliar fecha de pago

Frente al hecho 1: Es de anotar que una vez verificada la base de datos y el archivo de la entidad, y el formato 400-F-19 registro de atención al cliente para la el día 23 de febrero no se evidencio registro alguno a nombre de la señora ANA ESPERANZA MERCHAN

Hecho 2: es menester indicar que la empresa de servicios públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, manifiesta a los usuarios la libre escogencia del prestador del servicio, que en ningún momento toma represalias al respecto.

Hecho 3: se genero cobro del periodo de octubre a enero de 2015

Hecho 4: Es de anotar que de acuerdo con lo establecido en resolución CRA 294 de 2004, se faculta a las empresas de servicios públicos y de oficio, en el evento de evidenciarse un cobro no autorizado realizar la devolución del dinero abonando el valor cobrado a la próxima factura.

A su vez es pertinente informara que el saldo crédito realizado a su favor por el cobro realizado en el periodo de octubre, por valor de \$40008, fue abonado a la factura del periodo de febrero y marzo de 2015, tal y como lo puede apreciar en la siguiente grafica:

HISTORIA DE FACTURADO

HISTORICOS DEL FACTURADO DEL AÑO 2015, PARA EL PERIODO 02 INMOBILIARIA MAKRO

COD. RUTA: 11448000000 COD. INTERNO 1205582 USO 1 ESTRATO 4

CICLO 1 AÑO 2015 PERIODO 02 LECTURA ACT 1689 LECTURA ANT. 1677

CONSUMO 12 CONSUMO PROM. 11 ASEO URBANO 42340 CONVENIOS 0

BANCO FECHA PAGO PAQUETE 0 Pagado Pagado

FECHA EXPEDICIÓN FACTURA INTERVALO DE FACTURACIÓN

ID	CONCEPTO	VALOR
1	CARGO FJO ACUEDUCTO	2,635.00
2	CONSUMO ACUEDUCTO	12,180.00
4	CARGO FJO ALCANTARILLADO	1,537.00
17	SALDO CREDITO	-28,150.00
33	CONSUMO ALCANTARILLADO	11,268.00
45	TASA RETRIB. ALCANTARILLADO	540.00
249	AJUSTE AL PESO	-10.00

TOTAL FACTURADO 0.00
SIN PAGO EN BANCO

Registro: 2 de 38 Sin filtro Buscar

VIGILADA SUPERSERVICIOS-NÚMERO ÚNICO DEREGISTRO NUJR 1 – 25290000-2

Avenida Las Palmas No.4-66PBX 867 98 77 Líneas de atención 24 horas 8672577 - 8675722 - 8673922
emserfusa@emserfusa.com.copqr@emserfusa.com.cowww.emserfusa.com.co

“Calidad... Sinónimo de Emserfusa”



Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá
NIT. 890.680.053-6
SOMOS AUTORETENEDORES
RES. 11076 – 14 DIC/2001

HISTORIA DE FACTURADO

HISTORICOS DEL FACTURADO DEL AÑO 2015, PARA EL PERIODO 03 INMOBILIARIA MAKRO

COD. RUTA: 11448000000 COD. INTERNO: 1205582 USO: 1 ESTRATO: 4

CICLO: 1 AÑO: 2015 PERIODO: 03 LECTURA ACT: 1699 LECTURA ANT: 1689

CONSUMO: 3 CONSUMO PROM: 11 ASEO URBANO: 8384 CONVENIOS: 0

BANCO: 99 FECHA PAGO: 28/03/2015 PAQUETE: 2278 Pagado Pagado

FECHA EXPEDICIÓN FACTURA: INTERVALO DE FACTURACIÓN:

ID	CONCEPTO	VALOR
1	CARGO FUO ACUEDUCTO	2,719.00
2	CONSUMO ACUEDUCTO	9,423.00
4	CARGO FUO ALCANTARILLADO	1,586.00
17	SALDO CREDITO	-17,858.00
33	CONSUMO ALCANTARILLADO	8,712.00
45	TASA RETRIB. ALCANTARILLADO	414.00
249	AJUSTE AL PESO	4.00

TOTAL FACTURADO 5,000.00

Registro: 1 de 38 Sin filtro Buscar

De igual forma el saldo creado a su favor fue generado en común acuerdo con la empresa SERAMBIENTAL S.A. E.P.S. mediante el acta de conciliación No 02-01-15 del 21 de enero de 2015, debidamente aprobada por la señora LESLY RODRIGUEZ, representante de SERAMBIENTAL S.A. E.P.S.

Hecho 5: que de acuerdo a la conciliación llevada a cabo mediante el acta de conciliación No 02-01-15 del 21 de enero de 2015, se llego a la acuerdo con SERAMBIENTAL S.A. E.S.P que EMSERFUSA E.S.P. le hacia la devolución del pago, abonándole a la próxima factura de acueducto y alcantarillado y SERAMBIENTAL le facturaría el servicio de aseo.

Hecho 6: es de anotar que EMSERFUSA genero un saldo crédito de devolución del valor pagado por la usuario mediante el P.Q.R. 104105, que en ningún momento quiso beneficiarse como usted lo manifiesta, ya que al ver el error involuntario generado en la facturación, se procedió de manera oficiosa a hacerle la devolución en servicios por el dinero recaudado, tal y como lo prevé el artículo 1 y 2 de la resolución CRA 294 de 2004. Es de anotar que nosotros le prestamos los servicios de acueducto y alcantarillado y el monto cobrado fue devuelto en servicios.

Hecho 7: cabe señalar que una vez verificada la base de datos de la entidad de la cuenta con código interno No 1205582, se evidencia que la señora ANA ESPERANZA MERCHAN, mediante el radicado interno No 3681 del 29 de Mayo de 2014, solicito la vinculación del servicio de aseo con EMSERFUSA E.S.P. (VER ANEXO)

Ahora bien con respecto a las peticiones me permito manifestar lo siguiente:

1: Es de anotar que la empresa de servicios públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. tal y como lo establece la ley 142 de 1994, cuenta con una ventanilla única de correspondencia, una ventanilla de P.Q.R. y una oficina peticiones quejas y reclamos la cual tiene funcionamiento de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm, mediante las cuales el suscriptor o usuario puede instaurar sus peticiones quejas y reclamos de forma personal (verbal) o escrita. O por medios electrónicos en nuestra página web www.emserfusa.com.co/link.p.q.r.

Con relación a las peticiones de los usuarios que se encuentran tercerizados por concepto de aseo, tal y como quedo establecido en el convenio de facturación, estas serán atendidas por la empresa tercerizadora.



Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá

NIT. 890.680.053-6

SOMOS AUTORETENEDORES

RES. 11076 – 14 DIC/2001

2. es de anotar que la empresa de servicios públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P. da cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 9.2 de la Ley 142 de 1994, ya que el usuario es libre de elegir el prestador que se encuentre a su disposición.

3. con relación a la devolución de los dineros este fue aplicado a la facturación del periodo de FEBRERO Y MARZO de 2015, por valor de \$40.008, tal y como lo prevé la resolución CRA 294 de 2004.

4. Ahora bien, le manifestamos que la nueva modalidad de la facturación en sitio es uno de los objetivos de facturación implementado en nuestra empresa que facilita al usuario el comparar la lectura reflejada en su factura contra la lectura reflejada en el medidor, por lo que la empresa hace entrega de la factura en el correspondiente predio, para lo cual tenemos unas fechas establecidas de facturación y otras de recaudo para cada periodo de facturación

De igual forma se evidencia que la cuenta con código interno No 1205582 se encuentra al día hasta el periodo de marzo de 2015

En Consecuencia de dicha determinación, se envía la presente comunicación a la dirección aportada por el usuario, con el fin de realizar la notificación personal de la decisión tomada por parte de la Empresa, conformidad con lo establecido en los artículos 66,67 y 68 del Código De Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 de lo contrario se procederá a realizarla por aviso de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 69, de la ley antes citada, Se advierte que contra esta decisión *procede el recurso de reposición en subsidio del de apelación ante la superintendencia de servicios públicos.* Recuerde que sus comunicaciones o comentarios también pueden ser dirigidos a través de la página web de la entidad www.emserfusa.com.co.

Cordialmente,


YENNIFER KATHERINE CRUZ TRIVIÑO
Profesional Universitario
EMSERFUSA E.S.P.