

AVISO DE NOTIFICACIÓN

Fecha de fijación: 09 de Diciembre de 2020 a las 8:30 am

Fecha de desfijación: 15 de Diciembre de 2020 a las 6:00 pm

EL COORDINADOR DE VENTAS Y PQR

Hace saber que, mediante comunicación No. PQR-2020-40256 del 18 de Noviembre 2020, destinado al peticionario (a) FABIAN ALEXANDER ARBOLEDA GRAJALES, se dio respuesta a la petición radicada el día 17 de Noviembre de 2020 bajo número 40256.

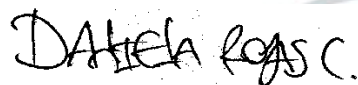
Que en vista de la imposibilidad de notificar personalmente al(a) señor(a) FABIAN ALEXANDER ARBOLEDA GRAJALES, en aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, se procede a realizar la notificación por aviso de la referida comunicación PQR-2020-40256, siendo imperativo señalar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del término establecido para publicación en la página web y en cartelera.

Así mismo se adjunta copia íntegra del acto administrativo en mención, y se hace saber que contra la presente no procede ningún recurso.

CONSTANCIA DE FIJACIÓN

El presente AVISO, por el cual se notifica del acto administrativo No PQR-2020-40256 del 18 de Noviembre de 2020, se fija por el término de cinco (5) días hábiles en el lugar visible al público de las oficinas de **Ser Ambiental S.A. E.S.P.**, así como en la página web <http://www.serambiental.com/>.

Para constancia firma,



DANIELA ROJAS CASTILLO

Auxiliar de Servicio al Cliente

Ser Ambiental S.A. E.S.P.

GGE-RE-04 / VERSIÓN 7 06/06/2019



Pág. 1 de 6

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Girardot, 27 de Noviembre del 2020

Señor (a)

FABIAN ALEXANDER ARBOLEDA GRAJALES

Fandres29@hotmail.com

Carrea 10 número 18 - 58 apartamento 202

Girardot

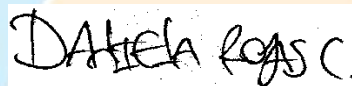
ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO DE LA DECISIÓN EMPRESARIAL PQR-2020-40256 DEL 18/11/2020

SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1437 de 18 de enero de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y dando alcance al artículo 69, el cual cita:

“Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.”

Procede a notificar la respuesta a su petición radicada bajo el número 40256 del 17 de noviembre de 2020.

Atentamente,



DANIELA ROJAS CASTILLO

DANIELA ROJAS CASTILLO
Auxiliar de Servicio al Cliente
Ser Ambiental S.A. E.S.P.

GGE-RE-04 / VERSIÓN 7 06/06/2019



Pág. 2 de 6

PQR-2020-40256

Girardot, 18 de Noviembre del 2020

Señor (a)

FABIAN ALEXANDER ARBOLEDA GRAJALES

Fandres29@hotmail.com

Carrera 10 número 18 - 58 apartamento 202

Girardot

*Asunto: Respuesta Petición No. 40256 del 17 de Noviembre de 2020
Código No. 5032639-7.*

Cordial saludo,

Procede Ser Ambiental S.A. E.S.P. a dar respuesta a su escrito del asunto.

PETICIÓN

“Por medio de la presente radico derecho fundamental de petición según ley 1755 de 2015 artículos 14, 15 y Ss, basado en los siguientes hechos, la empresa Enel Codensa expidió recibo facturando consumo de energía y aseo para el periodo comprendido del 01 de septiembre de 2020 al 01 de octubre de 2020, el cual fue cancelado totalmente según recibo de pago vía baloto con numero de aprobación 933676 con fecha 20 de octubre de 2020 hora 16:15:52 por valor de \$134.480. se adjunta foto de recibo de pago.

Ahora, según recibo expedido por le empresa Enel-codensa para facturar el servicio de energía y aseo para el periodo comprendido entre Octubre 01 de 2020 al 03 de noviembre de 2020 por valor \$205.930 en el cual se está cobrando doble servicio de aseo, es decir el servicio anteriormente mencionado el cual se canceló en su totalidad según datos mencionados anteriormente y el periodo actual que está pendiente por cancelar cuya fecha límite de pago es el 19 de noviembre del presente año. se adjunta foto de recibo de energía.

Teniendo en cuenta lo anterior, solicito comedidamente se suspendan los términos para el pago hasta que se subsane el error de facturación, se corrija a la mayor brevedad la inconsistencia presentada y se expida un nuevo recibo de aseo para dar cumplimiento al pago del mismo”.

CONSIDERACIONES DE SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.

SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos privada¹, que presta el servicio público domiciliario de aseo, consistente en recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos residenciales, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Girardot, y de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.14 del Decreto 1077 de 2015 el servicio de aseo debe prestarse de forma continua e ininterrumpida.

Artículo 2.3.2.2.1.4 Continuidad del servicio. El servicio público de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida con las frecuencias mínimas establecidas en este decreto y aquellas que por sus particularidades queden definidas en el PGIRS, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Con el ánimo de atender su reclamación, en cuanto al doble cobro por servicio de aseo, **SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.**, procedió a verificar en su sistema de gestión comercial, y se logró evidenciar los siguientes hallazgos para el código **5032639-7**:

- El periodo de septiembre de 2020, el cual se debía cancelar en el mes de octubre de 2020, esta facturado por valor de \$17.137.
- El periodo de octubre de 2020, el cual se debe cancelar en el mes de noviembre de 2020, esta facturado por valor de \$17.174.
- En los meses de septiembre y octubre de 2020, la cuenta a la fecha no registra pagos, como lo muestra el siguiente estado de cuenta:

¹ Artículo 14, numeral 14.7. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVADA. Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas en convenios internacionales que desean someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares.

CONSULTA DE USUARIOS (SER)																			Maticula: 5032639		
Nombre:		Dirección:			NIT:		No. Verificación:		TELEFONO:		Celular:							Matri AAA 9901683			
Departamento:		Localidad:			Barrio:		Ciclo_ant:		Ciclo:		RUTA:										
LUZ MIREYA CASTAÑO FERNANDEZ		KR 10 No 18 58 AP 202											CICLO 05								
25 CUNDINAMARCA		307 GIRARDOT																			
Datos Varios			Pagos			Vigencia (Todas)			Errores			Unid. Adicionales			Pago Actual			Vigencia Actual			
ano	mes	fecha	UH	Tar	Est	BarrM	cargo fijo	recargo	Rezago	Ajuste	Sdo Ant./ajus	Deu Antigua	TOTAL	Abono	Saldo	Estad	recibo	F_pago	Finan	Valor	▲
2020	1	01/02/20	1	1	3	B	14.853.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.853.00	14.853.00	0.00	P	580767	22/07/20			
2020	2	02/03/20	1	1	3	B	14.853.00	74.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.927.00	14.927.00	0.00	P	584310	22/07/20			
2020	3	28/03/20	1	1	3	B	14.837.00	149.00	-23.00	0.00	0.00	0.00	14.963.00	0.00	0.00	P	/ /	/ /	T	4963.00	
2020	4	29/04/20	1	1	3	B	14.837.00	223.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15.060.00	0.00	0.00	P	591494	/ /	T	5060.00	
2020	5	29/05/20	1	1	3	B	15.857.00	297.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.154.00	0.00	0.00	P	595081	/ /	T	6154.00	
2020	6	01/07/20	1	1	3	B	15.938.00	149.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.996.00	17.996.00	0.00	P	598509	22/07/20			
2020	7	30/07/20	1	1	3	B	15.286.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.195.00	17.195.00	0.00	P	602182	15/09/20			
2020	8	01/09/20	1	1	3	B	15.155.00	86.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.150.00	17.150.00	0.00	P	605681	15/09/20			
2020	9	29/09/20	1	1	3	B	15.229.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.137.00	0.00	0.00		609227	/ /			
2020	10	29/10/20	1	1	3	B	15.180.00	86.00	0.00	0.00	0.00	0.00	17.174.00	0.00	0.00		612766	/ /			

No obstante, en la página de ENEL-CODENSA, se ve reflejando en la factura No. 612766250-0 del mes de noviembre de 2020, que el valor facturado del periodo de septiembre de 2020 por total de \$17.137, fue abonado bajo el concepto de **SALDO ANTERIOR**, a favor del servicio de Energía, razón por la cual no se está generando doble cobro, como se puede apreciar en la siguiente imagen:



Factura Express N° 612766250-0

Cliente N° 5032639-7

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO



PERIODO FACTURADO: 01 OCT/2020 - 03 NOV/2020
TIPO DE LECTURA: Real
CONSUMO PROMEDIO ÚLTIMOS 6 MESES: 254
ANOMALÍA: Normal
PRÓXIMA LECTURA: 04 DIC/2020

DETALLE DE CUENTA

ASEO - INTERESES DIFERIDO DECRETO 528	\$12
ASEO - INTERES MORA	\$86
ASEO - CARGO VARIABLE	\$7,545
ASEO - TARIFA APROVECHAMIENTO	\$102
CONSUMO ACTIVA SENCILLA	\$116,342
ASEO - DIFERIDO DECRETO 528	\$1,896
INTERES CONSUMO NO SUBSIDIADO DIFERIDO	\$1,643
SALDO ANTERIOR	-\$17,137
CONSUMO NO SUBSIDIADO DIFERIDO COVID	\$14,921
IVA RECONEXION 19%	\$10,258
ASEO - CARGO FIJO	\$10,212
RECONEXION	\$53,992
ASEO - DEUDA PERIODOS ANTERIORES	\$17,137
ASEO - SUBSIDIO ASEO	-\$2,679
ALUMBRADO PUBLICO ART 19.1 PAR. 2 CCU	\$5,300
RESIDENCIAL SUBSIDIO	-\$13,913
SALDO CONSUMO NO SUBSID DIFERIDO COVID	\$333,869
INTERES POR MORA (RES:6%- NORE:26.76% EA)	\$213



Total a pagar	\$205,930
Pago oportuno	17 NOV/2020
Aviso de suspensión	19 NOV/2020

Finalmente, para **SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.**, es importante informar al usuario que a la fecha presenta saldo pendiente por cancelar de \$34.311, el cual corresponde al periodo de septiembre de 2020 por valor de \$17.137 y al periodo de octubre de 2020 por valor de \$17.174.

Finalmente, no es procedente ajustar, ni corregir valores, toda vez que la facturación se ha realizado conforme a la estratificación y uso del inmueble.

No, obstante, cualquier inquietud que se presente al respecto podrá comunicarse a nuestras líneas de atención al usuario 835 35 00 o al correo electrónico pqr@serambiental.com

Atentamente,

Daniela Rojas C.

DANIELA ROJAS CASTILLO

Auxiliar de Servicio al Cliente

Ser Ambiental S.A. E.S.P.

Proyecto: DRC
Reviso: AVP

GGE-RE-04 / VERSIÓN 7 06/06/2019



Pág. 6 de 6