

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0042

22 DE ENERO 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.0007 DEL 14 de Enero de 2020

Persona a notificar: **JOSÉ ARCÁNGEL MOLANO**

Dirección de notificación usuario **CALLE 14 # 12 – 10 CENTRO**

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

Cargo: **Profesional Especializado**

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 Marín
Profesional Universitario I
DIRECCION COMERCIAL

Armenia, 22 de Enero de 2020

Señor (a):

JOSÉ ARCÁNGEL MOLANO

CALLE 14 # 12 – 10 CENTRO

Teléfono: 3147738375

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS 0007 del 14 de Enero de 2020

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0042 correspondiente RES.PQRDS 0007 del 14 Enero 2020. ***“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, 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

RESOLUCIÓN PQRDS 0007
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 126715

El Profesional Especializado adscrito a la oficina de Atención al usuario, 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 **JOSÉ ARCÁNGEL MOLANO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142 de 1994, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CENTRO, CL 14 # 12 - 10 P 2**, identificado con **Matrícula No. 126715**.

Y después de realizar un análisis de las situaciones expuestas en su petición se le informa lo siguiente:

- 2) Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CENTRO, CL 14 # 12 - 10 P 2** identificado con **Matrícula 126715**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en sus obligaciones a cargo.
- 3) Que en cuanto a la facturación en mora se le informa que existían dos cuentas por cancelar por valor de \$202.789⁰⁰ la cual tenía como fecha de pago oportuno el 26 de agosto de 2019 y desde el día 03 de Septiembre en adelante el predio sería objeto de suspensión por mora en el pago de su obligaciones a cargo, como se evidencia en el siguiente reporte



Empresas Públicas de Armenia ESP
 NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel.: 7411780 Ext. 103 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autorelatores servicios públicos domiciliarios
 Res. 547 23/01/2012 - Agente recaudador IVA - ICA - Autorelatores rendimientos financieros Res.: 1480
 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

126715

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Jose Arcangel Molano	C.C. / N.I.T.: 93338801
Dirección de entrega: CL 14 12 - 10 P 2	Estrato: 3 Medio Bajo
Dirección del predio: CL 14 12 - 10 P 2	Clase de servicio: 1 Residencial
Barrio: Centro	Ciclo: Ciclo 8
Ruta de reparto: 082006175000	Meses de deuda: 2 Saldo en mora: \$ 106.852,00

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales: 0	0	0	Barrido: 2

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Janz	Número: Q18HA004861D...	Diámetro:	Obs. lectura: DIRECTO
Lectura anterior: 164	Lectura actual: 0	Consumo m3: 23	Promedio: 27
Periodo facturado desde: 10/07/19	- Hasta 09/08/19		

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num. 47645070
Fecha de emisión: 16/08/2019
Referencia de pago num: NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega: 20/08/2019
Periodicidad: Mensual
Pago Oportuno Hasta: 26/08/2019

TOTAL A PAGAR: 202.789,00

Suspensión a Partir de: 03/09/2019
por el no pago oportuno de su factura

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo		(-) Subsidio (+) Aporte	Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total		
1. Servicio de ACUEDUCTO					
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 5.088,50	\$ 5.089,00	-\$ 585,00	\$ 4.504,00
Consumo Acueducto	23	\$ 1.301,44	\$ 29.933,00	-\$ 1.946,00	\$ 27.987,00
Recargo Por Mora	1	\$ 6,00	\$ 200,00	\$ 0,00	\$ 200,00
Tasa Ambiental Acueducto	23	\$ 7,12	\$ 164,00	-\$ 11,00	\$ 153,00
Subtotal ACUEDUCTO					\$ 32.844,00
2. Servicio de ALCANTARILLADO					
Cargo Fijo Alcantarillado	1	\$ 2.724,62	\$ 2.725,00	-\$ 313,00	\$ 2.412,00

HISTÓRICOS DE CONSUMO



OTROS CONCEPTOS

Detalle	Cuota	Valor	Saldo
ACUEDUCTO	6	\$ 17.493,00	\$ 104.938,00
Subtotal Otros conceptos		\$ 17.493,00	

- 4) Que existe una orden de suspensión del servicio por mora en el pago del día 04 de Septiembre de 2019 la cual fue

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad	Causa Atención	Equipo Trabajo	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
558144	6 INCUMPLIDA	596203	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15 SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	no permite	2020-01-02 07:4...	2020-01-02 07:42...	2020-01-02 12:04...
544787	3 LEGALIZADA	582085	14 REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	14 REINSTALACION DEL SER...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ABRO LLAVE	2019-12-03 08:2...	2019-12-03 08:23...	2019-12-04 07:14...
543864	3 LEGALIZADA	581142	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15 SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	--Llave de paso	2019-12-02 07:3...	2019-12-02 07:37...	2019-12-02 09:50...
501561	3 LEGALIZADA	535767	16 RECONEXIÓN DEL SERVICIO	16 RECONEXIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	retiro tapon magnético y instala chapola	2019-09-04 04:5...	2019-09-04 04:52...	2019-09-05 07:54...
501547	3 LEGALIZADA	535751	12 CORTE DEL SERVICIO	12 CORTE DEL SERVICIO	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIR...	2019-09-04 04:3...	2019-09-04 04:39...	2019-09-04 11:11...

Fecha Ejecución		Programa	Dirección
2019-09-04 11:11:00		LEGMAS	Simón Bolívar mz 15 cs 1
Fecha Legalización		Observación	Teléfono
2019-09-04 04:52:56		INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIRA CHAPOLA EN FRC	3046298912
Código Estado Orden Actividad	Código Técnico	Código Orden Trabajo	
3	4529	535751	
Descripción	Nombre		
LEGALIZADA	Oswaldo Tavera Benitez		
Usuario	Cedula		
sc	94444500		

- 5) Que se evidencia un pago de las obligaciones a cargo del día 04 de Septiembre de 2019 por valor de \$202.789°, por ello el sistema automáticamente genera la reconexión del servicio y esta orden fue ejecutada el día 05 de Septiembre de 2019 con la siguiente novedad

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad	Causa Atención	Equipo Trabajo	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
558144	6 INCUMPLIDA	596203	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15 SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	no permite	2020-01-02 07:4...	2020-01-02 07:42...	2020-01-02 12:04...	2020-01-02 02:39...
544787	3 LEGALIZADA	582085	14 REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	14 REINSTALACION DEL SER...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ABRO LLAVE	2019-12-03 08:2...	2019-12-03 08:23...	2019-12-04 07:14...	2019-12-04 01:33...
543864	3 LEGALIZADA	581142	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15 SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	--Llave de paso	2019-12-02 07:3...	2019-12-02 07:37...	2019-12-02 09:50...	2019-12-02 12:07...
501561	3 LEGALIZADA	535767	16 RECONEXIÓN DEL SERVICIO	16 RECONEXIÓN DEL SERVI...	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	retiro tapon magnético y instala chapola	2019-09-04 04:5...	2019-09-04 04:52...	2019-09-05 07:54...	2019-09-05 08:50...
501547	3 LEGALIZADA	535751	12 CORTE DEL SERVICIO	12 CORTE DEL SERVICIO	2 EQ. SUSPENSIONES Y RE...	INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIR...	2019-09-04 04:3...	2019-09-04 04:39...	2019-09-04 11:11...	2019-09-04 04:52...

Fecha Ejecución		Programa	Dirección
2019-09-05 07:54:06		WFLEGA	Simón Bolívar mz 15 cs 1
Fecha Legalización		Observación	Teléfono
2019-09-05 08:50:25		retiro tapon magnético y instala chapola	3046298912
Código Estado Orden Actividad	Código Técnico	Código Orden Trabajo	
3	4529	535767	
Descripción	Nombre		
LEGALIZADA	Oswaldo Tavera Benitez		
Usuario	Cedula		
oswaldotavera	94444500		

- 6) Que se le informa al peticionario que la ley 689 de 2001 **ARTÍCULO 19**. Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así: "Artículo 140. 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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas".
- 7) Que así mismo debe tener en cuenta que la factura que se esté cancelando **no debe haber cumplido su fecha de vencimiento, debe ser cancelada en su totalidad mínimo con dos días de anticipación, a la fecha de suspensión, solo así, el usuario, se evitará cargos por suspensión y reconexión.** Igualmente, para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio, le pedimos disculpas por la incomodidad presentada.
- 8) Que 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.

- 9) Que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 141. *Establece: Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

- 10) Que igualmente el Artículo 142. *Restablecimiento del servicio. Modificado por el art. 39, Decreto Nacional 266 de 2000. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.

- 11) Que en cuanto a la facturación del mes de diciembre de 2019 se le informa que **no es saldo por intereses de mora**, el saldo corresponde a los valores correspondientes a suspensión del servicio por estar nuevamente el predio suspendido por mora en el pago de la factura correspondiente al mes de noviembre de 2019 ya que el valor a cancelar era de \$90.823°° y tenía como fecha de pago oportuno el día 26/ de Noviembre de 2019 y fecha de suspensión el día 29 de Noviembre de 2019 por lo anterior se ordenó la suspensión del servicio el día 02 de Diciembre de 2019 con cierre de llave de paso

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código	Actividad Descripción	Código	Causa Atención Descripción	Código	Equipo Trabajo Descripción	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
558144	6 INCUMPLIDA	596203	15	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15	SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	no permite	2020-01-02 07.4...	2020-01-02 07.42...	2020-01-02 12.04...
544787	3 LEGALIZADA	582085	14	REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	ABRO LLAVE	2019-12-03 08.2...	2019-12-03 08.23...	2019-12-04 07.14...
543864	3 LEGALIZADA	581142	15	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15	SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	-Llave de paso	2019-12-02 07.3...	2019-12-02 07.37...	2019-12-02 09.50...
501561	3 LEGALIZADA	535767	16	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	16	RECONEXIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	retiro tapon magnético y instalo chapola	2019-09-04 04.5...	2019-09-04 04.52...	2019-09-05 07.54...
501547	3 LEGALIZADA	535751	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIR...	2019-09-04 04.3...	2019-09-04 04.39...	2019-09-04 11.11...

Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2019-12-02 09:50:17	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2019-12-02 12:07:15	Observación	-Llave de paso
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4518
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Manuel Antonio Herrera Zaluga
Usuario	micheva	Cédula	18463096

Que el 03 de Diciembre de 2019 por pago de la obligación a cargo vencida como lo estipula la factura emitida por la entidad prestadora del servicio se ordenó realizar la reconexión del servicio el día 04 de Diciembre de 2019 así

Código de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Código	Actividad Descripción	Código	Causa Atención Descripción	Código	Equipo Trabajo Descripción	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución
558144	6 INCUMPLIDA	596203	15	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15	SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	no permite	2020-01-02 07.4...	2020-01-02 07.42...	2020-01-02 12.04...
544787	3 LEGALIZADA	582085	14	REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	ABRO LLAVE	2019-12-03 08.2...	2019-12-03 08.23...	2019-12-04 07.14...
543864	3 LEGALIZADA	581142	15	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	15	SUSPENSIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	-Llave de paso	2019-12-02 07.3...	2019-12-02 07.37...	2019-12-02 09.50...
501561	3 LEGALIZADA	535767	16	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	16	RECONEXIÓN DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	retiro tapon magnético y instalo chapola	2019-09-04 04.5...	2019-09-04 04.52...	2019-09-05 07.54...
501547	3 LEGALIZADA	535751	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIÓN Y RE...	INSTALA TAPON MAGNETICO Y RETIR...	2019-09-04 04.3...	2019-09-04 04.39...	2019-09-04 11.11...

Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecución	2019-12-04 07:14:29	Programa	WFLEGA
Fecha Legalización	2019-12-04 01:33:23	Observación	ABRO LLAVE
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4520
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Johan Steven Jurado Gordillo
Usuario	BBORTEGA	Cédula	1094970714

Por lo anterior la entidad facturó los valores correspondientes a la suspensión y reconexión del servicio que aparecen reflejados en el saldo en mora por valor de \$21.531°°.

Pre-visualización

previsualizar 1 / 1



Empresas Públicas de Armenia ESP
 NIT. 890.000.439-9 - CAM Cra.16 Cl.17 - Tel: 7411780 Ext. 103 - www.epa.gov.co - Armenia / Quindío
 Somos GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029 22/11/96 - Autoretenedores servicios públicos domiciliarios
 Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autoretenedores rendimientos financieros Res.: 1460
 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

126715

RESUMEN DE FACTURA

Factura de venta num.: 48954796
 Fecha de emisión: 13/12/2019
 Referencia de pago num: **NO VALIDA PARA PAGO**
 Fecha max. de entrega: 17/12/2019
 Periodicidad: **Mensual**
 Pago Oportuno Hasta: 23/12/2019

TOTAL A PAGAR: 104.630,00

Suspensión a Partir de: 27/12/2019
 por el no pago oportuno de su factura

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Jose Arcangel Molano	C.C. / N.I.T.: 93338801
Dirección de entrega: CL 14 12 - 10 P 2	Estrato: 3 Medio Bajo
Dirección del predio: CL 14 12 - 10 P 2	Clase de servicio: 1 Residencial
Barrio: Centro	Ciclo: Ciclo 8
Ruta de reparto: 082006175000	Meses de deuda: 1 Saldo en mora: \$ 21.531,00

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales: 0	0	0	Barrio: 2

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Janz	Número: Q18HA004861D...	Diámetro:	Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior: 232	Lectura actual: 250	Consumo m3: 18	Promedio: 26
Periodo facturado desde: 09/11/19	- Hasta 10/12/19		

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo		(-) Subsidio (+) Aporte	Valor Total \$
		Valor unitario	Valor total		

HISTÓRICOS DE CONSUMO



Mes	Consumo (m3)	Valor Total (\$)
JUL	18	\$33.193,00
AGO	18	\$27.987,00
SEP	18	\$0,00
OCT	18	\$34.494,00
NOV	18	\$25.384,00
DIC	18	\$21.480,00

12) Por lo anterior la entidad obró conforme a la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes del servicio prestado por la entidad sin violar ningún derecho fundamental ya que la factura emitida por la entidad refleja los valores, datos y resumen de cuenta con las fechas estipuladas por la entidad para proceder a reclamar o cancelar los valores que la entidad emite mes a mes. Si no existe reclamación en curso la entidad está facultada por la normatividad vigente para realizar las intervenciones en los predios por el incumplimiento de las obligaciones a cargo

13) Respecto de los acuerdos de pago se le informa que el manual de cartera de la entidad solo permite financiar deudas que sobrepasen los 3 meses de mora y en su caso no opera la figura de acuerdo de pago.

Informándole que si no puede cancelar en las fechas estipuladas en la factura la entidad tiene el beneficio que en las oficinas de atención al usuario este puede solicitar un plazo moderado cuando el usuario no pueda cancelar su factura en las fechas de pago oportuno más no el día que sale la orden a suspensión por mora en el pago.

14) Queda claro que no se cobró intereses de mora en la factura del mes de Diciembre de 2019 solo se facturó los cargos de suspensión y reconexión del servicio respecto del mes de Noviembre de 2019 por valor de \$21.531°°.

15) 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 anterior,

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	

5. 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.
6. Se aplica igualmente lo estipulado en el artículo 19 de la ley 142 de 1994.
7. 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.

8. 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



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 raditaciones:	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:	casadelconsumidorarmenia@slc.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 2018 en un total de 130. Y Reclamaciones por Suspensión o corte del servicio SUI año 2018 en un total de 1.

Recursos por Cobros por conexión, reconexión, reinstalación 6. Recursos por Suspensión o corte del servicio SUI año 2018 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 2018 se accedió y/o revocó un total de 51

De 6 recursos en el año 2018 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 parágrafo 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 **JOSÉ ARCÁNGEL 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 **JOSÉ ARCÁNGEL 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).

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)(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ de 2020, haciéndole saber que contra dicha decisión 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.

Notificado (a).

Notificado (a).

Citación de Notificación Personal No. 0008 de 14/01/2020

Armenia, 14 de Enero de 2020

Señor (a):

JOSÉ ARCÁNGEL MOLANO

CALLE 14 # 12 – 10 CENTRO

Teléfono: 3147738375

Armenia, Quindío

ASUNTO: ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 0007.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C. DEL CAFÉ CR 18 CLL 17 ESQUINA**, en horario de 7:30 Am a 4:30 Pm en jornada continua a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 0007 ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA INTERNA 126715"***.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Especializado

Dirección Comercial

Elaboro y proyecto: José Ferney Landázuri