

Armenia, 09 de Septiembre de 2016

Señora:
GLORIA ROCÍO CIFUENTES ÁLVAREZ
CALLE 20 N° 29-04 BLOQUE D Apto 118
Conjunto Residencial jardín de las Américas
Celular: 3113925002
Correo: glorociocifu@hotmail.com
Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2642**
Del 01 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0541 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2642** del 01 de Septiembre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 109192*”

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,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia ESP

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No. 0541

09 de Septiembre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **GLORIA ROCÍO CIFUENTES ÁLVAREZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar:	RESOLUCIÓN PQRDS- 2642 del 01 de Septiembre de 2016
Persona a notificar:	GLORIA ROCÍO CIFUENTES ÁLVAREZ
Dirección de notificación usuario:	CALLE 20 N° 29-04 BLOQUE D Apto 118 Conjunto Residencial jardín de las Américas
Funcionario que expidió el acto:	HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Cargo:	Profesional Universitario I

Recursos que proceden: : Recurso de reposición y en subsidio apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del Acto Administrativo ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia ESP..

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

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

RESOLUCION PQRDS 2642

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRÍCULA 109192

El Profesional Universitario adscrito a la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PÚBLICAS 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 la señora **GLORIA ROCIO CIFUENTES ÁLVAREZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.897731, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita se descuente el cobro por suspensión y reconexión correspondiente al predio ubicado en **CL 20 # 29 - 04 BQ D AP 118 JARDÍN DE LAS AMERICAS, identificado con MATRÍCULA 109192**, de conformidad con el procedimiento realizado por los funcionarios encargados del corte del servicio, ya que a la fecha de la suspensión del servicio 04/08/2016 realizada por la entidad, el predio se encontraba a PAZ Y SALVO el día 03/08/2016 por concepto del servicio prestado por la entidad.
2. Que verificado en el sistema el historial de la MATRÍCULA 109192, se observa que dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO por concepto de Acueducto, Alcantarillado y de Aseo.
3. Que así mismo se observa, que el día 30 de Agosto de 2016, se llevó a cabo la orden de suspensión del servicio en el predio identificado con MATRÍCULA 109192 por mora en el pago ya que en la facturación estaba la fecha de pago oportuno y fecha de suspensión por falta de pago la cual era el día 28 de julio de 2016.
4. Que así mismo el día 04 de Agosto de 2016, se realizó la suspensión del servicio en el predio con matrícula N°109192 por parte del área encargada.
5. Que así mismo se generó la legalización de la orden de reconexión del servicio en el predio con MATRÍCULA 109192 el día 05 de Agosto de 2016.
6. Que se evidencia que la factura fue pagada el día 03 de Agosto de 2016, encontrándose precedente descontar los valores que se generaron por suspensión y reconexión al predio identificado con matrícula N°109192
7. Que se configura un cobro no autorizado ya que el predio al momento de la suspensión del servicio se encuentra al día en sus obligaciones que la RESOLUCIÓN 294 DE 2004 en su primer artículo define lo siguiente:

"Artículo 1°. Identificación de los cobros no autorizados. Cuando los organismos de control o el prestador del servicio, de oficio o a petición del suscriptor o usuario encuentren que se han realizado cobros no autorizados, el prestador del servicio recalculará el valor cobrado, con el propósito de corregir el valor de la factura del servicio o ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes según sea el caso.

Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de condiciones uniformes."

8. Que dado lo anterior se dispondrá el descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de suspensión y reconexión del servicio facturado en la Cuenta No. 36772154 al predio ubicado en **CL 20 # 29 - 04 BQ D AP 118 JARDÍN DE LAS AMERICAS, identificado con MATRÍCULA 109192**. Por ser los valores que aparecen en el sistema bajo la figura de cobro no autorizado.

9. Que la ley 142 de 1994 en su artículo 140 dice:

...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) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas..."

10. Que las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en su contrato de condiciones uniformes "ACUERDO JUNTA DIRECTIVA N°021 DE DICIEMBRE 15 DE 2008 dice en su CAPÍTULO IV CLAUSULA 29 Numeral 3° Suspensión Por Incumplimiento, Literal a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que exceda en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo mediante reclamación o recurso interpuesto, del Artículo 140 de la ley 142 de 1994,"

Así las cosas el contrato dice claramente que se suspenderá el servicio en el tiempo que la empresa señale sin que exceda de tres (3) periodos mensuales; sumado a ello la empresa deja la advertencia por escrito en la factura para que el usuario no se pase de este periodo sin cancelar el valor correspondiente y no se proceda a suspender el servicio por falta de pago.

Demostrándose que la interpretación que el usuario le da a la norma, en cuanto a menos del tiempo que la ley ampara, es errónea.

11. Que se tomarán acciones correctivas frente al procedimiento que tiene que ver con la suspensión y reconexión del servicio.

12. Que igualmente se procederá a informar al área de atención al usuario en lo que tiene que ver con el procedimiento a realizar sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se interpongan en la entidad competente.

13. Que igualmente se le informará al usuario del servicio que es deber estar al día en el pago de las obligaciones a cargo para evitar estos procedimientos que están autorizado por la entidad

14. 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 en el marco del respeto y decoro que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones de la peticionaria, señora **GLORIA ROCIO CIFUENTES ÁLVAREZ**, en el sentido que se ordenar al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, realizar el descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de suspensión y reconexión del servicio cobrados en la Cuenta No. 36772154 al predio ubicado en **CL 20 # 29 - 04 BQ D AP 118 JARDÍN DE LAS AMERICAS, identificado con MATRÍCULA 109192**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria que se tomarán las acciones pertinentes frente a los protocolos de suspensión y reconexión del servicio igualmente en lo que tiene que ver con las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

ARTÍCULO TERCERO :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. advirtiéndole 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Un (01) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO I
DIRECCIÓN COMERCIAL

NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy _____, siendo las _____ se hizo presente ante este despacho el señor(a) _____ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. _____ de _____, con el fin de notificarse personalmente de la Resolución de PQRDS No. _____ de 2016, 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.
