

Armenia, 11 de Agosto de 2016

Señor:

LIZIMACO RODRIGUEZ

CALLE 15 # 13 – 28

Teléfono: 3178115354

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso *Resolución PQRDS – 2395*
Del 03 de Agosto de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0471 correspondiente a la *Resolución PQRDS – 2395* del 03 de Agosto de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA No. 22573*”.

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. 0471

11 de Agosto de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la Señor **LIZIMACO RODRIGUEZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2395 del 03 de Agosto de 2016**

Persona a notificar: **LIZIMACO RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 15 # 13 - 28**

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

Cargo: **Profesional Universitario I**

Recursos que proceden: 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

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 2395

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA 22573

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 el señor **LIZIMACO RODRIGUEZ**, identificado con cédula de ciudadanía 7.555.846, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita sea reembolsado el dinero por concepto de suspensión y reconexión, correspondiente al predio ubicado en **CARRERA 18 # 35 - 18 GAITAN, identificado con MATRÍCULA 22573**, manifestando que nunca se ha suspendido el servicio y el pago de las facturas se ha realizado con anticipación.
2. Que verificado en el sistema el historial de la MATRÍCULA 22573, se observa que dicho inmueble se encuentra en MORA por concepto de Acueducto, Alcantarillado y de Aseo.
3. Que así mismo se observa, que el día 14 de Julio de 2016, se llevó a cabo la legalización de la suspensión del servicio en el predio identificado con MATRÍCULA 22573 (Orden No. 2028181), con la siguiente observación: "SE INSTALÓ TAPÓN EXPANDIBLE..... OPERARIO GUSTAVO ROJAS FIRMA USUARIO RAMIRO GALLEGOS HORA 11:15". la cual se encuentra cumplida según este reporte del sistema por no existir pago oportuno de la factura que debía haberse pagado el día 01 de Julio de 2016, con orden de suspensión generada a partir del día 11 de Julio de 2016, como se evidencia en el siguiente reporte:

ORDER [IWCCOT]

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	1	2028181	Fecha elaboracion	11-07-2016 00:00:00	
Tipo de trabajo	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	Fecha solicitud	11-07-2016 08:11:12	
Solicitud	63	1	2037216	Estado solicitud	SO
Causa Rep.	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	Fecha asignacion	11-07-2016 08:11:12	
Trabajo Derivado	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	Fecha ini ejecucion	14-07-2016 08:12:45	
Estado de orden	3	CUMPLIDA	Fecha fin ejecucion	11-07-2016 08:12:45	
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO	Fecha legalizacion	14-07-2016 08:16:25	
Matricula	22573	-	Producto contratado	22573	
Equipo de trabajo	22	CUADRILLA 2 SUSPENSIONES	Valor cobro a matr.	0	
Tecnico	----	----	Valor pago a eq. trab.	0	
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Direccion predio	CR 18 35 18				
Observacion	SE INSTALO TAPDN EXPANDIBLE..... OPERARIO GUSTAVO ROJAS FIRMA USUARIO RAMIRO GALLEGO HORA 11:15				
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

4. Que igualmente se evidencia en el sistema de la entidad prestadora del servicio que el pago que se realizó por concepto de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al predio en mención fue parcial para el periodo del mes de Mayo - Junio de 2016, ya que para el pago realizado el periodo de Junio - Julio de 2016 terminó de cancelar el saldo pendiente de Mayo - Junio, quedando un saldo pendiente para el mes de Junio - Julio de 2016, evidenciando que no pagó la factura en su totalidad, generando la suspensión del servicio por mora en el pago como se evidencia así:

CUSTOMER [ICCMPR]

Bas. pro. | Fac. pro. | Tec. pro. | Bas. ter. | Fac. ter. | Cuenta | Financi.

Cuentas

Matricula	22573		-
Producto contr	22573	1	ACUEDUCTO,AL
Tercero	22573-800		-
Cuenta	36599744	Periodo	1 12 2016 7 Detalle de la cuenta

Clase	Estr.	Plan	Fecha creacion	Vlr. facturado	Vlr. total	Valor abonado	Vlr reclamo
2	1	1	21-07-2016	64,146.00	92,125.00	40,856.00	.00
2	1	1	14-07-2016	9,652.00	.00	.00	.00
2	1	1	17-06-2016	63,636.00	81,963.00	81,963.00	.00
2	1	1	19-05-2016	63,636.00	81,963.00	81,963.00	.00
2	1	1	20-04-2016	63,252.00	81,579.00	81,579.00	.00
1	1	1	15-03-2016	21,180.00	39,507.00	39,507.00	.00

Descripcion: COMERCIAL

CUSTOMER [ICCMPR]

Bas. pro. | Fac. pro. | Tec. pro. | Bas. ter. | Fac. ter. | Cuenta | Financi.

Cuentas

Matricula: 22573
 Producto contr.: 2122244 | 7 | ASE0
 Tercero: 22573-800
 Cuenta: 36599745 | Periodo: 1 | 12 | 2016 | 7 | Detalle de la cuenta

Clase	Estr.	Plan	Fecha creacion	Vlr. facturado	Vlr. total	Valor abonado	Vlr reclamo
14	3	1	21-07-2016	67,386.00	67,386.00	13,094.00	.00
14	3	1	17-06-2016	68,167.00	68,167.00	68,167.00	.00
14	3	1	19-05-2016	68,557.00	68,557.00	68,557.00	.00
14	3	1	20-04-2016	71,885.00	71,885.00	71,885.00	.00
14	3	1	15-03-2016	110,213.00	.00	.00	.00
14	3	1	31-03-2016	79,790.00	79,790.00	79,790.00	.00

Descripcion:

5. Que el recaudo reportado por el sistema evidencia la existencia del pago parcial de la obligación del mes de Mayo - Junio el cual fue pagado en la cuenta N° 36394991 así:

CUSTOMER [ICCMPR]

Fac. ter. | Cuenta | Financi. | N/C | Recau. | Solic. | Det. recl

Recaudos

Matricula: 22573
 Producto contr.: 22573 | 1 | ACUEDUCTO_AL
 Tercero: 22573-800

Cuenta	Conciliacion	Fecha pago	Banco	Sucursal	Valor pago	Fec. grabacion
36599744	99097	29/JUL/2016	34	5	72,852.00	29/JUL/2016
36394991	98360	27/JUN/2016	34	2	49,967.00	27/JUN/2016
36192890	97537	24/MAY/2016	34	9	81,963.00	24/MAY/2016
35997288	96976	29/ABR/2016	34	9	81,579.00	29/ABR/2016
35797313	96272	30/MAR/2016	34	2	39,507.00	30/MAR/2016
35604569	95599	25/FEB/2016	34	9	39,507.00	25/FEB/2016

Descripcion: EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA

6. Que se revisó el sistema de la entidad y se encontró que el predio tiene una financiación vigente la cual fue realizada el día 29 de Julio del año 2008 la que se realizó a 99 cuotas mensuales, de los cuales van 95 cuotas pagadas según el siguiente reporte:

CUSTOMER [ICCMPR]

Tec. pro. | Bas. ter. | Fac. ter. | Cuenta | Detal. | **Financi.** | Mov. fini: << >>

Financiaciones

Matricula: 22573
 Producto contrat: 22573 1 ACUEDUCTO AL
 Tercero: 22573-800
 Vt. total financiado: 3,061,083.28 Saldo actual x financiaciones: 603,477.00 Movimientos

Numero	Fecha	Concepto	N.C.	Valor	C.P.	Saldo pend.
1027705	05/ENE/2012	124	28	4,052.72	28	0.00
1027704	05/ENE/2012	357	28	9,550.62	28	0.00
1027703	05/ENE/2012	356	29	22,688.94	29	0.00
612652	11/JUN/2010	121	1	1,000.00	1	0.00
611325	09/JUN/2010	7	1	5,960.00	1	0.00
369057	29/JUL/2008	206	99	331,379.00	95	13,414.00

Descripción: FINAN CARGA PECUNIARIA

7. Que por lo anterior no es viable la exoneración del cobro de la financiación de la suspensión facturada en la cuenta N° 36599744 por valor de \$9.652°° del 27 de Julio de 2016, además el usuario fue consciente y firmó la suspensión del servicio como se refleja en los reportes del sistema los cuales están debidamente legalizados y ejecutoriados, al predio ubicado en **CARRERA 18 # 35 - 18 GAITAN, identificado con MATRÍCULA 22573**. Además la ley 142 de 1994 dice en su **Artículo 96. Otros cobros tarifarios**. Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

8. Que igualmente le informamos que las fechas estipuladas por la entidad para el pago oportuno total, no parcial, era el día 01 de Julio de 2016 y la suspensión por no pago, reflejada en la factura, el día 05 de julio de 2016 como se enuncia en lo siguiente:

BILL [IBMPEF]

Período de facturación

Período	FACTURACION CICLO 12 MES 06/1	
Ciclo	12	CICLO 12
Año	2016	Mes 6 Período actual
Fecha inicio	15-05-2016	Fecha final 14-06-2016
Fecha inicial mvto.	22-06-2016	Fecha final mvto. 22-07-2016
Fecha contabilización	22-07-2016	Fecha generación 22-07-2016
Fecha límite de pago	01-07-2016	Saldo fin período 13.662,734.00
Fecha de suspensión	05-07-2016	Flag lectura <input type="checkbox"/> Flag crítica <input type="checkbox"/>
Generación detalles cuenta	<input checked="" type="checkbox"/>	Generación descuentos cuenta <input checked="" type="checkbox"/>
Generación de facturas	<input checked="" type="checkbox"/>	Ciclo inactivo otros movimientos <input type="checkbox"/>

9. Que en este orden de ideas las fechas límite de pago y de suspensión del servicio están claramente descritas y el usuario pagó por fuera de termino y en su totalidad, según el reporte del sistema en la que existió la orden de suspensión del servicio y la constancia firmada por el señor RAMIRO GALLEGO, quien fue el que atendió la diligencia como se puede observar:

CPA
CORPORACIÓN PÚBLICA DE ARMENIA

Orden de Trabajo

Documento Controlado
Código: 018-023
Versión: 02
Fecha De Emisión: 09-02-19
Página: 1/1

Tipo de Trabajo	Código: 1043	Descripción: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO		Atendido por						
Orden Número	Atención Número	Fecha	Hora	163-EDWIN GUILLERMO JURADO						
63-1-2028181	63-1-2037216	11 07 2016	08:31:39	Datos del Pedido						
Suscriptor		Matrícula: 22673		Teléfono: -1						
Dirección CR 18 35 18 - GAITAN		Sector: 63-1-1	Estrato: 1	Tarifa 2-COMERCIAL						
Ciclo: 12	Ruta: 125005405500	Valor Deuda: 31996	Períodos de No Pago: 1							
Marca: MEDIDOR EPA	Serie: 18809	Datos del Medidor		Tipo: -1						
Marca	Serie	Diametro (Pulg)	Clase	Tipo	Lectura Actual (M3)					
Tapón expandible	<input checked="" type="checkbox"/>	Instalando tapón	Realizado anteriormente	Medidor no corresponde						
Valvula antifraude	<input type="checkbox"/>	Taponamiento tubo madre	Usuario no permite	Usuario presentó pago						
Retiro de medidor	<input type="checkbox"/>	No se encuentra dirección	Otro, especifique:							
Observaciones: <i>Netia</i>										
Material Utilizado	Adaptador Macho	Adaptador Hembra	Codo	Unión	Tee	Tubería (Mts)	Reducción	Tapón	Valvula	Otro
Diametro (Pulg)										
Cantidad										
FECHA EJECUCION	11/07/16	OPERARIO: <i>Gustavo Rojas B.</i>		USUARIO: <i>X Ramiro Gallego</i>						

10. 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 expuesto, Empresas Públicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Negar al peticionario, señor **LIZIMACO RODRIGUEZ**, informando que NO es procedente el descuento por el cargo de financiación correspondiente a la suspensión al predio ubicado en **CARRERA 18 # 35 - 18 GAITAN, identificado con MATRÍCULA 22573**. En razón a que los pagos para el periodo del mes objeto de reclamo, fueron pagos parciales y no totales.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **LIZIMACO RODRIGUEZ**, que es deber del usuario cancelar en su totalidad los pagos reflejados en las facturaciones, so pena de ser suspendido el servicio por no pago oportuno según lo estipula la factura a su cargo.

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. 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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los tres (03) días del mes de Agosto 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.

Notificado (a).