

Armenia, 06 de Octubre de 2016

Señora:

ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO
CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON
Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS – 2937**
Del 28 de Septiembre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0598 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 2937** del 28 de Septiembre de 2016 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 103896”*

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. 0598

06 de Octubre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la Señora **ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 2937 del 28 de Septiembre de 2016**

Persona a notificar: **ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO**

Dirección de notificación usuario: **CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON**

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.

Elaboró y proyectó: José Ferney Landázuri

RESOLUCION PQRDS 2937

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA 103896

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 **ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 42.158.700, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la Ley 142 / 94, solicita el no cobro de la reconexión del servicio prestado, correspondiente al predio ubicado en **CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON, identificado con MATRÍCULA 103896**, dado que los funcionarios encargados de dicha labor no han ido a reconectar el servicio, como consta en la bitácora de la Urbanización Castellón, razón por la cual el esposo abrió la llave de paso por que no suspendieron sino que cerraron la llave de paso, igualmente solicita cobro de 9 M3 que es el consumo promedio de los últimos 6 meses por que le facturaron 25m3 por consumo estimado.
2. Que verificado en el sistema el historial de la MATRÍCULA 103896, 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 28 de Julio de 2016, se llevó a cabo la suspensión del servicio CON CIERRE DE LLAVE DE PASO en el predio identificado con MATRÍCULA 103896 (Orden No. 2039254), con la siguiente observación: "TAPON EXPANDIBLE.....NO ESTA FIRMADA...11:32.....LEONARDO".

Consulta de ordenes de trabajo			
Orden de trabajo	63	1	2039254
Tipo de trabajo	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	
Solicitud	63	1	2048675
Causa Rep.	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	
Trabajo Derivado	1043	SUSPENSION DEL SERVICIO	
Estado de orden	3	CUMPLIDA	
Producto	1	ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	
Materiales	103896	MAGDA DEL PILAR TOBON GOMEZ	
Campo de trabajo	24	CUADRILLA 4 SUSPENSIONES	
Técnico	1	SUSPENSIONES	
Sector operativo	63	1	1 SECTOR UNICO EPA
Direccion predio	CL 19N 10 41 MZ I CS 8		
Observacion	TAPON EXPANDIBLE.....NO ESTA FIRMADA...11:32.....LEONARDO		
Descripcion daño			
Concepto tecnico			
Solucion problema			

Informacion de la solicitud

4. Que se evidencia que el usuario realizó un Pago en las cajas de la entidad el día 28 de Julio de 2016, dejando clara su intención de pago frente sus obligaciones a cargo.

- Que igualmente se evidencia en el sistema que existe una orden de reconexión el día 29/07/2016 la cual tiene la orden de reconectar el servicio bajo la orden N°2040541 con la siguiente observación: "SE RETIRO TAPON NO FIRMA USUARIOOPERARIO JAMES W"



- Que dado lo anterior se evidencia una inconsistencia en las intervenciones realizadas por los funcionarios encargados, ya que la orden de suspensión era de CIERRE DE LLAVE DE PASO, como se evidencia en lo que la peticionaria manifiesta en su escrito al respecto de que su esposo realizó la apertura de la llave por que los funcionarios no habían asistido e informado sobre el procedimiento de reconexión; y en la legalización de las dos órdenes (SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN) aparece la observación de (INSTALAR TAPÓN EXPANDIBLE Y RETIRAR TAPÓN). razón por la cual se dispondrá al descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN del servicio de las Cuenta No. 36668611 y 36669679 al predio ubicado en **CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON, identificado con MATRÍCULA 103896.**

- Que en lo que tiene que ver con el consumo facturado en el mes de Septiembre de 2016 de 25 M3, le informamos que hubo una desacumulación de lectura de los meses de Julio y Agosto de 2016 ya que en el mes de Julio no se facturó consumo alguno como lo puede observar en la facturación del mes de Agosto de 2016:



- Que en este orden de ideas la lectura del mes de junio de 2016 fue de 1946M3 y la tomada el mes de Agosto de 2016 fue de 1971 M3 evidenciando un cobro de 25 M3 por los meses de Julio y Agosto de 2016, razón por la cual se facturó consumo estimado, el cual venía acumulado del mes de Julio de 2016.

9. 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: Informar a la peticionaria, señora **ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO**, que el periodo del 02 de Julio al 02 de Agosto de 2016 no se cobró consumo del servicio de Acueducto y Alcantarillado, sólo cobrando cargos fijos, razón por la cual se facturó en el periodo de 02 de Agosto al 02 de Septiembre de 2016, el consumo estimado de 25 M3, de conformidad con la diferencia de lectura arrojada por el medidor en los periodos de Junio y Agosto de 2016 así:

Lectura Junio	1.946M3
Lectura Julio	0M3
Lectura Agosto	<u>1.971 M3</u>
Diferencia	25M3 los cuales se consumieron entre Julio y Agosto de 2016 razón por la cual no procede descuento alguno.

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la peticionaria, señora **ANGELA MARÍA OCAMPO BOTERO**, en el sentido que se ordenará 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 de las Cuenta No. 36668611 y 36669679 al predio ubicado en **CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON, identificado con MATRÍCULA 103896.**

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar al jefe de facturación descontar los valores cobrados por concepto de SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN del servicio de las Cuentas No. 36668611 y 36669679 al predio ubicado en **CL 19N #10 - 41 MZ I CS 8 URB CASTELLON, identificado con MATRÍCULA 103896;** de conformidad con los considerandos arriba enunciados.

ARTÍCULO 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. 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 Veintiocho (28) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Universitario I
Dirección Comercial