

Armenia, 13 de Octubre de 2016

Señora:

LILIANA LEON PINZON

Manzana C casa 18 Urbanización Villa Marcela

Teléfono: 3127272884

L.C.

ASUNTO: Notificación por Aviso Resolución **PQRDS-3009**
Del 05 de Octubre de 2016.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0611 correspondiente a la Resolución **PQRDS – 3009** del 05 de Octubre de 2016 “*POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRICULA INTERNA. 118847*”

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. 0611

13 de Octubre de 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora; **LILIANA LEON PINZON**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS- 3009 del 05 de Octubre de 2016**

Persona a notificar: **LILIANA LEON PINZON**

Dirección de notificación usuario: **Manzana C casa 18 Urbanización Villa Marcela**

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.

RESOLUCIÓN PQRDS – 3009

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA 118847

El Profesional Universitario adscrito a la Oficina de Atención, Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial de 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 **LILIANA LEON PINZON**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 41.942.499, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, formuló reclamación por el cobro realizado por la entidad prestadora del servicio frente a la instalación de un medidor para el predio ubicado en **MZ C CS 18 URB VILLA MARCELA, identificado con MATRÍCULA 118847**, dado que el medidor fue financiado a 36 cuotas, el día 05 de Septiembre de 2013 y apenas lo instalaron el día 30 de Julio de 2016 y resulta que facturaron el 08 de Septiembre de 2016 a dos cuotas de \$134.695 otra vez un medidor.
2. Que en razón a lo anterior, la peticionaria manifiesta su inconformidad por el cobro de dos medidores
3. Que se observó en el sistema de la entidad que la Matrícula N°118847 se encuentran en PAZ Y SALVO por el servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
4. Que teniendo en cuenta lo anterior se realizó la verificación en el sistema de la entidad aparece una orden de cambio de medidor la cual fue asignada el 25 de Septiembre de 2013 a la Matrícula N° 118847 como se evidencia así:

Consulta de ordenes de trabajo					
Orden de trabajo	05	1	1432769	Fecha elaboracion	25-09-2013 00:00:00
Tipo de trabajo	1100	VISITA DE VERIFICACION	1470300	Fecha solicitud	25-09-2013 11:08:58
Solicitud	63	1		Estado solicitud	SD
Causa Rep.	1100	VISITA DE VERIFICACION		Fecha asignacion	25-09-2013 11:08:59
Trabajo Derivado	1100	VISITA DE VERIFICACION		Fecha en ejecucion	25-09-2013 11:09:23
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	25-09-2013 11:09:23
Producto	1	ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	25-09-2013 11:09:51
Matricula	118847	LILIANA LEON PINZON		Producto contratado	2209139
Equipo de trabajo	19	CUADRILLA 1 PQR CASO 3021		Valor cobro a mat.	0
Tecnico	*****	****		Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1 SECTOR UNICO EPA		
Direccion predio					
Observacion	VISITA SEGUN PLAN DE MEJORAMIENTO S.S.P.D GENERADO POR GCP DIEGO A CARDONA (DIRECTO) MEDIDOR FINANCIADO DIA 20 MES 26 A 70 2013				
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					
Informacion de la solicitud					

5. Que igualmente aparece en el sistema una orden de instalación de medidor el 27 de Septiembre de 2016 así:

ORDER [IWCCOT]

Consulta de ordenes de trabajo

Orden de trabajo	63	1	2038714	Fecha elaboracion	27-07-2016 00:00:00
Tipo de trabajo	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha solicitud	27-07-2016 10:25:07
Solicitud	63	1	2048124	Estado solicitud	50
Causa Rep.	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha asignacion	27-07-2016 10:25:07
Trabajo Derivado	1090	INSTALACION MEDIDOR BODEGA		Fecha ini ejecucion	22-08-2016 09:47:19
Estado de orden	3	CUMPLIDA		Fecha fin ejecucion	01-08-2016 09:47:19
Producto	1	ACUEDUCTO_ALCANTARILLADO		Fecha legalizacion	22-08-2016 09:47:49
Maticula	118847	LILIANA LEON PINZON		Producto contratado	2209139
Equipo de trabajo	29	DISTRIBUCION		Valor cobro a mat.	0
Tecnico	-----			Valor pago a eq. trab.	0
Sector operativo	63	1	1	SECTOR UNICO EPA	
Discecion pedido	FINANCIA MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1/2 A 24 CUOTAS LISTADO DE COMERCIAL.				
Observacion					
Descripcion daño					
Concepto tecnico					
Solucion problema					

Informacion de la solicitud

6. Que las dos órdenes de medidor nuevo cuentan con una financiación de 36 y 2 cuotas:

CUSTOMER [ICCMPR]

Financiaciones

Maticula	118847	LILIANA LEON PINZON	
Producto contrat	2209139	1 ACUEDUCTO_AL	
Tercero	41.942.499	LILIANA LEON PINZON	
Vl. total financiado	576.416.61	Saldo actual x financiaciones	134.695.16

Numero	Fecha	Concepto	N.C.	Valor	C.P.	Saldo pend.
1454166	31/OCT/2013	301	5	16.08	6	0.00
1454165	31/OCT/2013	212	5	2.712.23	5	0.00
1454164	31/OCT/2013	211	5	1.224.97	5	0.00
1454163	31/OCT/2013	210	5	3.908.06	5	0.00
1322050	16/SEP/2013	205	36	80.776.00	35	2.236.00
1322049	16/SEP/2013	61	36	12.924.16	35	359.16

Descripcion: FINAN MEDIDOR

CUSTOMER [ICCMPR]

Financiaciones

Maticula	118847	LILIANA LEON PINZON	
Producto contrat	2209139	1 ACUEDUCTO_AL	
Tercero	41.942.499	LILIANA LEON PINZON	
Vl. total financiado	576.416.61	Saldo actual x financiaciones	134.695.16

Numero	Fecha	Concepto	N.C.	Valor	C.P.	Saldo pend.
2204868	09/SEP/2016	61	1	18.220.69	0	18.220.69
2204869	09/SEP/2016	203	2	113.879.31	0	113.879.31
1454162	31/OCT/2013	209	5	1.920.36	5	0.00
1454167	31/OCT/2013	302	5	769.75	5	0.00
1454166	31/OCT/2013	301	5	16.08	6	0.00
1454165	31/OCT/2013	212	5	2.712.23	5	0.00

Descripcion: FINAN MEDIDOR

7. Que igualmente se revisó los reportes de medición del medidor instalado y se evidencia que solo fue instalado en Julio de 2016 ya que tiene reporte de medición directo y el medidor nuevo empezó a facturar desde el 01 de Agosto de 2016 como se refleja así:

CUSTOMER [ICCMPR]

Solic. | Det. recl. | Ordenes | Com. Orden | **Reg. med.** | Cotiza.

Registros de medicion

Matricula: 118847 LILIANA LEON PINZON
 Producto cont: 2209139 1 ACUEDUCTO.AL

Medidor	Fecha	Nro. linea	Registro medicion	Causa	Obsr.	Inf. adi.	Equipo trab.	C.
SEPA000012537	05/SEP/2016	1335	20	33	-1			3
.....	04/AGO/2016	1339	1	33	-1			3
2016EPA00001	01/AGO/2016	1	0	1	-1			29
.....	05/JUL/2016	1320	0	33	25			4 ✓
.....	03/JUN/2016	1320	0	33	25			4 ✓
.....	04/MAY/2016	1326	0	33	25			3

Descripcion:

8. Que lo anterior comparado con lo manifestado por el peticionario guarda coherencia con su solicitud, siendo procedente descontar los valores facturados por este servicio no prestado en la cuenta N° 36883661 configurándose un cobro no autorizado a la matrícula N°118847.
9. Que la resolución CRA 659 del 27 de diciembre de 2013, define las causales de devolución: **Causales de la devolución.** *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 servicios públicos. Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.*
10. Que a su vez en la mencionada resolución CRA, se indica que una vez identificado el cobro no autorizado, se debe:

...Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el periodo en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si éste fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación. (Negrilla fuera del texto).
11. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, a descontar la cuenta correspondiente al mes de Julio de 2016 bajo el número 36624612, que corresponde a la instalación del medidor a la Matrícula N°118847.
12. 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 al peticionario que se descontará a la matrícula N°118847 el cobro realizado en la cuenta N° 36883661 correspondiente a la instalación de medidor por configurarse un cobro no autorizado.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al funcionario encargado de facturación de la Entidad, aplicar el descuento de la cuenta N° 36883661 del mes de Septiembre de 2016 a la matrícula N°118847, por concepto de **cobros no autorizados** de conformidad a los considerandos arriba.

ARTICULO TERCERO: Notificar de la presente resolución a la señora **LILIANA LEON PINZON**. E informar que la entidad cuenta con un nuevo software comercial, el cual está en etapa de implementación, razón por la cual la reliquidación de la cuenta ordenada en el artículo segundo, se verán reflejadas en la próxima facturación a cargo de la matrícula N° 118847

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 períodos Ley 142 de 1994.

Dado en Armenia, Q., a los Cinco (05) días del mes de Octubre de Dos Mil Dieciséis (2016).

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO

Profesional Universitario I

Dirección Comercial