

AVISO No. 0507

29 de Mayo de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CRISTHIAN CAMILO FERNANDEZ MORALES** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 1847 DEL 21 DE MAYO DE 2018**

Persona a notificar: **CRISTHIAN CAMILO FERNANDEZ MORALES**

Dirección de notificación usuario **MZ K CASA 10 RECREO**

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. advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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.

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA
Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 29 de Mayo de 2018

Señor:

CRISTHIAN CAMILO FERNANDEZ MORALES

Mz K CASA 10 RECREO

Teléfono: 3005317767

Armenia Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS 1847 DEL 21 DE MAYO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0507 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 1847 DEL 21 DE MAYO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN ESCRITA MATRICULA INTERNA 28491”*

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,

JORGE ISAAC GARCIA GUERRA

Dirección Comercial EPA E.S.P

Armenia, 21 de Mayo de 2018

Señor:
CRISTHIAN CAMILO FERNANDEZ MORALES
Dirección: RECREO, MZ K CS 10
Tel.: 3005317767
Armenia, Quindío

Ref.: Respuesta Petición Rad. No. 1014

Cordial Saludo,

En respuesta a la QUEJA elevada por usted en la que manifiesta lo siguiente: *"De manera atenta y respetuosa me permito manifestar que el día 02 de mayo de 2018 el señor contratista GUSTAVO ROJAS B. efectuó la suspensión del servicio de agua en mi casa ubicada en la mz K casa 10 del barrio el recreo. Ante esta situación como ciudadano acepto que es deber del contratista o funcionario materializar una orden efectuada por la entidad ante la ausencia del pago oportuno del servicio prestado sin embargo el cumplimiento del deber no exime al contratista o funcionario de una entidad estatal a tratar bien a los ciudadanos ser diligente y actuar de manera respetuosa amable y cortés. Cuando el señor en mención se acercó a efectuar la orden de suspensión del servicio ni siquiera saludo ni se presentó no obstante me acerque muy amablemente y le solicite que me explicara que estaba pasando me comunico que traía una orden de suspensión y yo le pedí que me diera un plazo de 10 minutos para pagar el recibo ya que se vencía el 27 de abril y el siguiente día hábil era hoy en razón a que el martes 01 de mayo fue festivo el señor sin mediar palabra y de forma arrogante déspota prepotente altiva y grosera cogió el recibo y subrayo la fecha de pago oportuno y la fecha a partir de la cual se realizaría la suspensión y dijo no se puede hacer nada luego se montó en su vehículo y se retiró. La actitud del contratista deja mucho que desear ya que por ser un empleado del sector público no debe tratar a la gente así ante todo debe primar el respeto al ciudadano que es quien paga los impuestos para que todas estas entidades del sector públicos puedan funcionar correctamente "*

De manera comedida nos permitimos informarle lo siguiente:

1. El Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su Capítulo IV clausula 29 Numeral 3º Literal a) establece lo siguiente:

*(...) 3. **Suspensión por incumplimiento:** la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: **a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que esta exceda en todo caso de tres (3) periodos de facturación.***

Que la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 140**. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. Reza lo siguiente. *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 tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

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.

Que la Ley 142 de 1994 en su **Artículo 141**. Establece: *Incumplimiento, terminación y corte del servicio. El incumplimiento del contrato por un período 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.

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

Que frente a la atención del señor GUSTAVO ROJAS, se le preguntó sobre la situación y manifiesta que él estaba en sus labores cotidianas y va con las órdenes de realizar la suspensión del servicio a los predios que se encuentran en mora y que se limita al procedimiento establecido en la norma si este no ha cancelado el servicio.

Por lo anterior la entidad prestadora del servicio le manifiesta excusas por la atención realizada en el predio en discusión frente a la suspensión del servicio, se harán las correcciones del caso para que la actitud del funcionario sea más cordial, ya que éste representa a nuestra entidad ante la comunidad en general; Pero se le informa y advierte al usuario que debe tener en cuenta las fechas de pago oportuno para que no se genere suspensión por mora en el pago ya que esta acción es muy traumática para el suscriptor y acarrea costos en la facturación a cargo por la intervención realizada.

Que en los anteriores términos se entiende tramitada su petición.

Frente al presente oficio, 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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Cordialmente,

HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO
Profesional Especializado
Dirección Comercial