

**AVISO No. 0705**

**17 de Julio de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN - PQRDS 2723 DEL 09 DE JULIO DE 2018**

Persona a notificar: **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**

Dirección de notificación usuario **CR 40 51 – 41 APTO 11D TR 5CONJ RES CIBELES**

Funcionario que expidió el acto: **LUISA MARIA AGUDELO MENDEZ**

Cargo: **Abogada Contratista**

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. 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 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, 17 de Julio de 2018

Señora:  
**LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**  
TR 5 APTO 11 D C.R CIBELES  
Teléfono 3166288660

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCIÓN PQRDS – 2723 DEL 09 DE JULIO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0705 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 2723 DEL 09 DE JULIO DE 2018.** *“POR MEDIO DE L CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA INTERNA 124900”*

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

## RESOLUCION PQRDS 2723

### POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN

#### MATRICULA 124900

La abogada Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS 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 PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita que no se realice el cobro por reconexión con ocasión de la suspensión efectuada el día 30 de mayo de 2018 en el predio ubicado en la **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 11 D C.**, identificado con **Matrícula 124900**, dado que ese mismo día había pagado, adicionalmente manifiesta que el recibo llegó el 24 de mayo con fecha límite hasta el 28 del mismo mes y que a su vecino del lado no se le cortó el servicio habiendo cancelado igual.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **AV 14 DE OCTUBRE TR 5 AP 11 D C**, identificado con **Matrícula 124900**, se observa que a la fecha el inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que el día 30 de mayo de 2018 a las 11:00 a.m., se llevó a cabo la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 124900** y posteriormente, el día 31 de mayo se realizó la reconexión o reinstalación. Así se evidencia a continuación:

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecucion	2018-05-30 11:00:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-05-30 04:48:29	Observación	INSTALO TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	echeverryc	Cedula	1

  

▲ Detalles Del Trámite			
Fecha Ejecucion	2018-05-31 07:07:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-05-31 05:08:20	Observación	SE RETIRA TAPON
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1

4. Que efectivamente el día 30 de mayo de 2018 se recibió en la Entidad el pago correspondiente al saldo que tenía el predio identificado con Matrícula 124900, no obstante dicho pago se recibió a las 11:58 a.m., es decir cuando ya se había efectuado la suspensión en el predio y por consiguiente si le compete asumir el valor a cobrar por la suspensión y posterior reconexión.
5. Que las ordenes de corte y reconexión del servicio con relación al predio identificado con **Matrícula 123457** se encuentran legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es que efectivamente se llevaron a cabo en la práctica.
6. Que con relación a las Suspensiones 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...***

7. Que por su parte 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 periodos 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.*

8. Que la fecha de pago oportuno para el periodo mayo de 2018 del predio identificado con **Matrícula 124900** era hasta el día 28 de mayo y la fecha de suspensión estaba para el 30 de mayo, es decir que la usuaria tuvo más de 5 días para cancelar la factura.
9. Que de igual manera se recomendará al área encargada de facturación tener especial cuidado con los tiempos de entrega de la factura de tal forma que los usuarios cuenten con el tiempo suficiente para realizar el pago. **Matrícula 124900.**
10. Que se debe tener en cuenta que en la Factura de cobro se encuentra su fecha de emisión, la fecha hasta la cual se puede hacer el pago oportuno y la fecha de suspensión, es decir que a través de este documento el usuario cuenta con toda la información necesaria para evitar cancelar tardíamente y que se le genere una suspensión del servicio. **Matrícula 124900.**
11. Que pueden existir distintas causas para que a un predio no se le corte el servicio como es que haya suscrito un compromiso de pago o que se encuentre pendiente alguna reclamación, razones que quizá sean la causa para que no se haya cortado el servicio en el predio vecino, no obstante e independientemente de dichas razones del análisis efectuado se encuentra que a la **Matrícula 124900** si le compete efectuar los pagos por suspensión y reconexión por las razones previamente expuestas.
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 dicho,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**, en el sentido de no realizar el cobro por reconexión al predio identificado con **Matrícula 124900**, ya que como se explicó en la parte motiva de esta Resolución, el pago recibido en la Entidad el día 30 de mayo de 2018 se registró a las 11:58 a.m., es decir cuando ya se había efectuado la suspensión en el predio y por consiguiente si le compete asumir el valor a cobrar por la suspensión y posterior reconexión.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la peticionaria, señora **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**, que pueden existir distintas causas para que a un predio no se le corte el servicio como es que haya suscrito un compromiso de pago o que se encuentre pendiente alguna reclamación, razones que quizá sean la causa para que no se haya cortado el servicio en el predio vecino, no obstante e independientemente de dichas razones del análisis efectuado se encuentra que a la **Matrícula 124900** si le compete efectuar los pagos por suspensión y reconexión porque el pago se recibió con posterioridad a la ejecución de la suspensión en el predio.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria, señora **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**, que la fecha de pago oportuno para el período mayo de 2018 del predio identificado con **Matrícula 124900** era hasta el día 28 de mayo y la fecha de suspensión estaba para el 30 de mayo, es decir que la usuaria tuvo más de 5 días para cancelar la factura. De igual manera se recomendará al área encargada de facturación tener especial cuidado con los tiempos de entrega de este documento, de tal forma que los usuarios cuenten con el tiempo suficiente para realizar el pago. **Matrícula 124900**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora **LILIANA PATRICIA RAMIREZ ARISTIZABAL**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los nueve (9) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciocho (2018).

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada / Contratista

Dirección Comercial