

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**AVISO No. 0149**

**28 Febrero de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) OSCAR LONDOÑO RODRIGUEZ, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 0352 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018**

Persona a notificar: **OSCAR LONDOÑO RODRIGUEZ**

Dirección de notificación usuario **MERCEDES DEL NORTE MZ 9 CS 3**

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. 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.

**HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**  
**Profesional Especializado**  
**Dirección Comercial**

Armenia, 28 Febrero de 2018

Señor:

**OSCAR LONDOÑO RODRIGUEZ**  
**MERCEDES DEL NORTE MZ 9 CS 3**  
Teléfono: 3187511501  
Armenia Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION PQRDS 0352 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0149 correspondiente a la **RESOLUCIÓN PQRDS 0352 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018.** *“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 123521”.*

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 Especializado**  
**Dirección Comercial**

PQRDS – 0352

Armenia, 20 de Febrero de 2018

**Señor:**  
**OSCAR LONDOÑO RODRIGUEZ**  
**Dirección: MERCEDES DEL NORTE MZ 9 CS 3**  
**Email: jomalonro@gmail.com**  
**Tel.: MERCEDES DEL NORTE MZ 9 CS 3**  
**Armenia, Quindío**

**Ref.: Respuesta Petición Rad. No. 190**

Cordial Saludo,

En respuesta a la petición elevada por usted vía web en la que manifiesta lo siguiente: *"Como propietario del inmueble en la urbanización mercedes del norte mz 9 casa 3 en virtud que soy cliente de la empresa que presta el servicio público de acueducto y alcantarillado, con todo comedimiento me permito presentar un derecho de petición como lo establece el artículo 23 de la CPN, en concordancia con el código de procedimiento, con el fin de que sirva para darle solución a la siguiente queja.*

*La vivienda en mención estaba arrendada durante el año 2017, con una deuda de \$ 470.000 por el concepto del servicio de acueducto, de lo que me di cuenta solo en el momento que me iban a desinstalación del medidor, (corte especial) por el no pago desde el mes de marzo de 2017.*

*Al enterarme en ventanillas de la empresa, hice el reclamo por qué o habían suspendido el servicio oportunamente en cambio de dejar que se cumplieran 9 meses de deuda si hacer efectiva tal diligencia, la respuesta que obtuve fue "que el usuario no había permitido el corte del servicio" y me entregaron un documento donde registra que hace contar estas circunstancia. Este argumento no es aceptado por mí, en consideración que el contador esta ubicado fuera de la vivienda. Mi criterio es que no hicieron efectiva la medida por alguna razón no conocida legalmente.*

*Ante el apresuramiento y necesidad que reconecten el servicio por que ya había arrendado nuevamente el inmueble, tuve la obligación de acceder a hacer una refinanciación de la deuda aludida, o sea \$ 470.000; además se me informo que tenía que pagar en la próxima factura el valor de la suspensión y reconexión especial, que sería como \$ 140.000 o sea, por volver a instalar el medidor y las llaves de paso que están ubicadas en la parte superior de la vivienda.*

*La anteriormente narrado, de lo cual están las evidencias en los sistemas de información de la EPA, significa que la empresa dejo de cumplir con el deber funcional del servicio después de tres meses de no pago por el servicio por parte del usuario y en cambio dejo que pasaran 9 meses sin cortar el servicio al usuario al final, hacer el corte solo cuando el mismo abandono la casa de la habitación que tenía arrendado, con este actuar en calidad de propietario con respeto hago en reclamo de rigor por falta de gestión y eficacia de la empresa de no hacer corte del servicio que no se le estaba cancelando.*

*La ley 142 de 1994, articulo 141, concordante con el articulo 140 dice respecto a los motivos de cortes del servicio.*

"el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor da lugar a la suspensión de los servicios de los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de los servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fija la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude de las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración de inconulta y unilateral por parte del usuario 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.

Haya o no suspendido, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

En el caso que estoy refiriendo considero que la empresa no dio aplicación a tal normatividad, con la que directamente estoy siendo afectado como propietario de inmueble, pues el arrendatario se retiró sin pagar el servicio de la cual se benefició por un lapso demasiado largo, sin que la empresa obrara según su misión

Quiero hacer énfasis que al enterarme que el señor Andrés Jaramillo había sido empleado de esa empresa, me ha generado dudas respecto al motivo por los cuales no le cortaron el servicio oportunamente.

En consecuencia con base en las disposiciones legales vigentes, esta solicitud va dirigida a solicitar que no me sean cobradas las sumas de dinero que sean establecidas legalmente, y que deberá asumir la empresa por no haber cumplido con la labor de ordenar con efectividad el corte del servicio de acueducto y alcantarillado, pues con esta situación mis intereses económicos fueron afectados";

De manera comedida nos permitimos informarle que la resolución de Gerencia del año 2017 incluyó unos costo por intervenciones realizadas y para el caso específico así:

Corte especial del servicio por valor de \$158.000°°  
Reconexión especial del servicio por valor de \$118.350°°

Lo anterior obedeció a que todas las órdenes emitidas por la entidad prestadora del servicio fueron incumplidas ya que el usuario del servicio en su momento no lo permitió las cuales fueron desde el mes de marzo de 2017 como se evidencia en el siguiente pantallazo:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atención		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación	Fec
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción			
219755	3 LEGALIZADA	238753	151	RECONEXION ESPECIAL ...	138	RECONEXION ESPECIAL ...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	SE HABILITO ACOMETIDA	2017-12-27 05:07:20	201
216701	3 LEGALIZADA	235478	150	CORTE ESPECIAL DEL SE...	137	CORTE ESPECIAL DEL SE...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	SE RETIRO MEDIDOR LLA...	2017-12-19 05:51:27	201
205025	6 INCUMPLIDA	222504	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITE	2017-11-21 06:33:40	201
188447	6 INCUMPLIDA	204537	12	CORTE DEL SERVICIO	12	CORTE DEL SERVICIO	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	USUARIO NO PERMITE	2017-10-19 06:02:34	201
154673	3 LEGALIZADA	168608	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	SE SUSPENDE INSTALAN...	2017-08-22 07:52:57	201
72531	6 INCUMPLIDA	80457	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	usuario no permite	2017-03-22 05:32:36	201

Que 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*

Por lo anterior la entidad prestadora del servicio ha realizado el procedimiento de conformidad a la ley por lo anterior no procede descuento alguno respecto los cargos generados por suspensión y reconexión.

Que en los anteriores términos se entiende tramitada su petición y se procede a iniciar el proceso de notificación por vía Email a la siguiente dirección electrónica: [jomalonro@gmail.com](mailto:jomalonro@gmail.com) y a la dirección asignada al predio identificado con matrícula N°65858

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