

**AVISO 1064**

**22 de Octubre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **RAUL EDUARDO CASTRILLON SANCHEZ** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 4186 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2018**

Persona a notificar: **RAUL EDUARDO CASTRILLON SANCHEZ**

Dirección de notificación usuario **VILLA XIMENA CR 27 # 36-57**

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.

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
**Profesional Universitario I**  
**Dirección Comercial EPA E.S.P**

Armenia, 22 de Octubre de 2018

Señor:

**RAUL EDUARDO CASTRILLON SANCHEZ**

**VILLA XIMENA CR 27 # 36-57**

**TELEFONO: 3003828284**

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso OFICIO **PQRDS 4186 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1064 correspondiente al **PQRDS 4186 DEL 11 DE OCTUBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION MATRICULA 29402”*

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,

**ANGELICA VARGAS MARIN**

**Profesional Universitario I**

**Dirección Comercial EPA E.S.P**

PQRDS – 4186

Armenia, 11 de Octubre de 2018

Señor

**RAUL EDUARDO CASTRILLON SANCHEZ**

**VILLA XIMENA CR 27 # 36 - 57**

Tel.: 3003828284

Armenia, Quindío

**Ref.:** Respuesta Petición No. 2461 Radicado 2018RE5253

Cordial Saludo,

En respuesta a la petición radicada el 28 de Septiembre de 2018, en la que manifiesta inconformidad con el cobro por suspensión y reconexión facturada en la cuenta del mes de Septiembre de 2018 ya que en ningún momento se ha presentado algún funcionario a realizar dicho servicio de suspensión y reconexión.

De manera comedida nos permitimos informarle 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 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.*

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.

Que en el sistema de la entidad se reporta la ejecución de la suspensión del servicio con cierre de llave de paso el día 04/09/2018 a las 12:05AM. Con el siguiente reporte:

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top including 'Datos Cuentas', 'Datos Pagos', 'Datos Financiamientos', 'Datos atenciones', 'Datos Ordenes', 'Punto de Medición', 'Datos Lecturas', 'Aforos', 'Unidades Habitacionales', 'Salidos a favor', 'Cupones', and 'Notas'. Below the menu, there is a dropdown for 'Código del producto' set to '294021 ACUEDUCTO'. A table displays two rows of data:

Id	Código	Actividad	Código	Descripción	Código	Descripción	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
7207	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ABRE LLAVE DE PASO	2018-09-04 05:20:58	2018-09-04 05:20...	2018-09-05 07:36...	2018-09-05 05:33...
3341	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	CIERRA LLAVE DE PASO	2018-09-03 05:37:46	2018-09-03 05:37...	2018-09-04 12:05...	2018-09-04 03:37...

Below the table, a 'Detalles Del Trámite' section provides the following information:

- Fecha Ejecucion: 2018-09-04 12:05:00
- Fecha Legalizacion: 2018-09-04 03:37:12
- Código Estado Orden Actividad: 3
- Descripción: LEGALIZADA
- Usuario: echeverryc
- Programa: LEGMAS
- Observación: **CIERRA LLAVE DE PASO**
- Código Técnico: 4473
- Nombre: TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
- Cedula: 1
- Dirección: .....
- Teléfono: 0
- Código Orden Trabajo: 368341

Que posteriormente existe una orden de Reconexión del servicio abriendo llave de paso el día 05/09/2018 a las 7:36AM por pago de la obligación por pago de la obligación del día 04/09/2018 a las 5:20PM.

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top including 'Datos Cuentas', 'Datos Pagos', 'Datos Financiamientos', 'Datos atenciones', 'Datos Ordenes', 'Punto de Medición', 'Datos Lecturas', 'Aforos', 'Unidades Habitacionales', 'Salidos a favor', 'Cupones', and 'Notas'. Below the menu, there is a dropdown for 'Código del producto' set to '294021 ACUEDUCTO'. A table displays two rows of data:

Id	Código	Actividad	Código	Descripción	Código	Descripción	Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
7207	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	ABRE LLAVE DE PASO	2018-09-04 05:20:58	2018-09-04 05:20...	2018-09-05 07:36...	2018-09-05 05:33...
3341	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	CIERRA LLAVE DE PASO	2018-09-03 05:37:46	2018-09-03 05:37...	2018-09-04 12:05...	2018-09-04 03:37...

Below the table, a 'Detalles Del Trámite' section provides the following information:

- Fecha Ejecucion: 2018-09-05 07:36:00
- Fecha Legalizacion: 2018-09-05 05:33:36
- Código Estado Orden Actividad: 3
- Descripción: LEGALIZADA
- Usuario: CMFERNANDEZ
- Programa: LEGMAS
- Observación: **ABRE LLAVE DE PASO**
- Código Técnico: 4473
- Nombre: TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
- Cedula: 1
- Dirección: .....
- Teléfono: 0
- Código Orden Trabajo: 367207

Que por lo anterior la entidad se manifiesta frente a las peticiones realizadas así:

- Que la intervención realizada por el funcionario encargado fue en cumplimiento de los deberes legales y normativos frente a la prestación de un Servicio Público establecidos en la ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios, como lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes entre la entidad y el usuario como fundamento legal para su conocimiento.
- Que por lo anterior no procede descuento alguno respecto los valores por concepto de suspensión y reconexión del servicio los cuales fueron ejecutados en debida forma y fue una intervención legal conforme la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes ya que el usuario tiene deberes como obligaciones frente a la prestación del servicio.
- Informar que el servicio fue restablecido dentro del término legal de 24 horas hábiles.
- Que se le anexa las ordenes de trabajo en la cual consta la lectura del medidor al momento de la intervención para su conocimiento así:



Orden de trabajo de suspensión y/o corte del servicio de Acueducto

Documento Controlado

Código:DC-R-032

Fecha de Emisión: 17-07-13

Versión:02

Página 1 / 1

**Cláusula de Protección de Datos Personales:** Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

1. Información Básica

Fecha	AA 18	MM 09	DD 03	Numero de Orden de Trabajo	366341	Numero de Atención	341571	Tipo de Orden de trabajo	15 SUSPENSION DEL SERVICIO
Generado Por	CRISTIAN ECHEVERRY			Cuenta	29402	Ruta	112005100100		

2. Información Básica del Predio

Suscriptor	JARAMILLO QUICENO GRACIELA			Dirección	CR 27 36 57		Barrio	LA CLARITA			
Medidor			Serie	07-033793	Diámetro			Lectura	1871	Clase de Servicio	RESIDENCIAL
Fecha de vencimiento	AA 18	MM 08	DD 30	Ciclo	11	Numero de Meses de Mora	1	Lect Actual	1871		
				Valor de Deuda	42820						

3. Motivo de la Suspensión y/o

Respetado Usuario, hoy 11 del mes de 9/18, ha sido visitado por Empresas Públicas de Armenia ESP, con el propósito de:

Suspender el Servicio por Falta de Pago Oportuno	<input checked="" type="checkbox"/>	Factura Cancelada el día ____ a las ____
Suspender el Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>	Realizó Abono
Suspender el Servicio por Incumplimiento Contrato de Condiciones	<input type="checkbox"/>	Factura en Reclamación
	<input type="checkbox"/>	No se Encuentra Acometida
	<input type="checkbox"/>	No se Encuentra Dirección
Corte del Servicio por Falta de Pago Oportuno	<input type="checkbox"/>	No Permiten Entrada
Corte del Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>	Realizada Anteriormente
Corte del Servicio por Incumplimiento del Contrato Prestacion de	<input type="checkbox"/>	Afecta a Terceros
Otros	<input type="checkbox"/>	Medidor No Corresponde
Cual	<input type="checkbox"/>	Medidor Tapado

**Advertencia:** El dispositivo de suspensión y el sello deben ser retirados únicamente por el ejecutor autorizado por EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP, estos bienes quedan bajo la responsabilidad, protección y cuidado del usuario del inmueble, quién asume las únicamente EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP, está autorizado para reconectar el servicio, procedera a ejecutar Corte especial del En caso de no obtener la firma del usuario, el funcionario manifiesta bajo la gravedad de juramento, que la presente orden ha sido ejecutada

5. Observaciones Hora

Serra Nava

Hora Inicio	12:5'	Hora Final	12:7	Nombre						
Nombre del Funcionario	Hector Rojas			Firma						
Funcionario				Usuario						
Contratista				Firma			FECHA	AA	MM	DD
Código				Supervisor						





## Orden de trabajo reinstalación y/o reconexión del servicio de Acueducto

Documento Controlado
Código: D-CR-011
Versión: 01
Fecha de Emisión: 17-08-22
Página 1 / 1

**Cláusula de Protección de Datos Personales:** Los datos personales que consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado es registro, se pena de las sanciones legales a que haya a lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia ESP. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).

1. Información Básica										
Fecha	AA	MM	DD	Numero de Trabajo	367207	Numero de Atención	342381	Tipo de Orden de trabajo	14 REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	
Fecha de Suspensión	18	09	04	Generado Por	223 CLAUDIA MILENA FERNANDEZ TORO		Cuenta	29402	Ruta	112005100100

2. Información Básica del Predio										
Suscriptor	GRACIELA JARAMILLO QUICENO			Dirección	CR 27 36 57		Barrio	LA CLARITA		
Medidor	MEDIDOR EPA	Serie	07-033793	Diámetro		Lectura	1871	Clase de Servicio		
Fecha ultimo	AA	MM	DD	Valor pagado	42.820,00	Tipo de pago	EFFECTIVO	Lect Actual	1871	
	18	09	04							

**3. Motivo de la Reinstalación y/o Reconexión**  
Respetado Usuario, hoy 5 del mes de 9/18, ha sido visitado por EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP., con el propósito de :

Reinstalar el Servicio por Pago de las Sumas Adeudadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Error en la Generación de la Orden de	<input type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Orden Judicial	<input type="checkbox"/>
Reinstalar el Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Corte del Servicio	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Pago de las Sumas Adeudadas	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por reactivación de la Cuenta	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Orden Judicial	<input type="checkbox"/>
Reconexión del Servicio por Mutuo Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Otros	Cual

No efectuado por	<input type="checkbox"/>
No se Encuentra Acometida	<input type="checkbox"/>
No se Encuentra Dirección	<input type="checkbox"/>
No Permiten Entrada	<input type="checkbox"/>
Medidor No Corresponde	<input type="checkbox"/>
Medidor Tapado	<input type="checkbox"/>
Predio con Servicio	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**Advertencia:** Únicamente EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP., está autorizado para reconectar el servicio, en caso contrario la Empresa podrá retirar el medidor e iniciar las acciones respectivas.

4. Materiales Utilizados									
Parámetro	Adaptador	Adaptador	Codo	Tee	Tapón	Reducción	Tubería ml	Válvula	Otros
Diámetro									
Cantidad									

En caso de no obtener la firma del usuario, el funcionario manifiesta bajo la gravedad de juramento, que la presente orden ha sido ejecutada de manera efectiva.

**5. Observaciones Hora**

Abri llave

Hora Inicio	7:36	Hora Final	7:37	Nombre	
Nombre del Funcionario	Hector Rojas		Firma	Usuario	
Funcionario		Contratista		Firma	FECHA
Contratista		Código		Supervisor	AA
Código					M

Por último se le recomienda tener en cuenta que la factura tiene unas fechas establecidas **PARA PAGO OPORTUNO Y SUSPENSIÓN A PARTIR DEL...**, las cuales debe de tener en cuenta para futuros pagos ya que el predio pagó por fuera de las fechas establecidas por la entidad restadora del servicio.

Que en los anteriores términos se entiende tramitada su petición.

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, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Cordialmente,

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



## **NOTIFICACIÓN PERSONAL**

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ se hizo presente ante este despacho el Señor (a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse personalmente del oficio PQRDS No. \_\_\_\_\_ De 2018. Frente a la cual proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la presente 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.

---

Notificado (a).

---

Notificador (a).

Citación de Notificación Personal No. 4187 de 11/10/2018

Armenia, 11 de Octubre de 2018

Señor

**RAUL EDUARDO CASTRILLON SANCHEZ**  
**VILLA XIMENA CR 27 # 36 - 57**

Tel.: 3003828284

Armenia, Quindío

**ASUNTO: ASUNTO:** *Citación de Notificación personal oficio PQRDS – 4186.*

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en el **PISO 3 C.C DEL CAFÉ CR 18 CL 17**, a fin de notificarse personalmente del Oficio PQRDS 4186 ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN MATRÍCULA N° 29402***

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

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

Elaboro y proyecto: José Ferney Landázuri