

**AVISO 1157**

**21 de Noviembre de 2018**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica al señor(a) **JAVIER CASTELLANOS** Con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION 4738 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **JAVIER CASTELLANOS**

Dirección de notificación usuario **CALLE 51 # 15-29 L4 P1-BARRIO LA CASTILLA**

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.

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

Armenia, 21 de Noviembre de 2018

Señor:

**JAVIER CASTELLANOS**  
**CALLE 51 # 15-29 L4 P1-BARRIO LA CASTILLA**  
**TELEFONO: 3128334503**  
**CORREO: euroagroltda@gmail.com**  
Armenia, Quindío

**ASUNTO:** Notificación por Aviso **RESOLUCION 4738 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 1157 correspondiente al **RESOLUCION 4738 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2018**. *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE UNA PETICION DE LA MATRICULA INTERNA No 67726”*

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**

## RESOLUCION PQRDS 4738

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

#### MATRICULA 67726

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 el señor **JAVIER CASTELLANOS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, manifiesta que la factura fue expedida el 28 de agosto y entregada el 1 de septiembre, para pago el día 5 del mismo mes procediendo al corte al día siguiente, en relación con predio ubicado en **LA CASTILLA CL 51 13-57 LC 1**, identificado con **Matrícula 67726**. Indica que no se quitó el agua y que se cobraron sumas por corte y reconexión. Dado lo explicado solicita que se den 15 días entre la expedición de la factura y la fecha de vencimiento y 5 días entre el vencimiento y el corte.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matrícula 67726**, 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 7 de septiembre de 2018 se llevó a cabo la suspensión del servicio en el predio identificado con **Matrícula 67726** y posteriormente, el día 8 de septiembre se realizó la reinstalación. Así se evidencia a continuación:

##### ▲ Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2018-09-07 08:52:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-09-07 01:36:40	Observación	CIERRA LLAVE DE PASO, MEDIDOR CON CONCRETO
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	2018-09-08 07:22:00	Programa	LEGMAS
Fecha Legalizacion	2018-09-08 11:59:21	Observación	ABRE LLAVE
Código Estado Orden Actividad	3	Código Técnico	4473
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	TECNICO EPA SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
Usuario	GILDARDORP	Cedula	1

4. Que efectivamente la cuenta correspondiente al período agosto fue generada el día 28 de agosto y tenía fecha de pago oportuno el día 5 de septiembre, en el documento se indicaba al usuario que la suspensión estaba dispuesta para el día 7 del mismo mes. **Matrícula 67726.**
5. Que las ordenes de corte y reconexión del servicio con relación al predio identificado con **Matrícula 67726** se encuentran legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es que efectivamente se llevaron a cabo en la práctica y si se efectuó el cierre de la llave de paso obedece a que se trató de una suspensión sencilla.
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 para el período agosto de 2018 para el predio identificado con **Matrícula 67726** era hasta el día 5 de septiembre y con ocasión a que al día 7 de este mes no se había recibido el pago, se ejecutó por parte de la Entidad la orden de suspensión previamente generada.
9. 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 67726.**
10. Que dado lo anterior, no procede efectuar descuento o deducción de los valores facturados por concepto de suspensión y reinstalación del servicio al predio identificado con **Matrícula 67726.**
11. Que de otra parte, se informará al usuario que los tiempos determinados en relación con las distintas actividades que conforman el proceso de facturación son determinados por la Empresa de acuerdo al criterio propio que se tiene para ello, siempre y cuando se cumpla con los lineamientos definidos por la Ley 142 de 1994. **Matrícula 67726.**

12. Que se informará al usuario que actualmente la Empresa expide la factura de cobro y la entrega de tal forma que el usuario cuente como mínimo con 5 días hábiles para efectuar el pago, por su parte la política de suspensión presentó una modificación reciente y de momento transcurren también 5 días igualmente hábiles, entre la fecha de pago oportuno y las actividades de suspensión o corte del servicio, siendo estas las políticas establecidas por la Empresa en cuanto a las fechas a las que alude el usuario sin que proceda de momento aumentar los lapsos o tiempos entre las actividades referidas. **Matrícula 67726.**
13. 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 del peticionario, señor **JAVIER CASTELLANOS**, en el sentido de descontar los cobros efectuados por suspensión y reconexión, facturados en el período septiembre de 2018 al predio identificado con **Matrícula 67726**, debido a que no se haya quitado el agua en el predio, ya que como quedó evidenciado en la parte motiva de esta Resolución, las órdenes de suspensión y reinstalación si fueron ejecutadas y se encuentra debidamente legalizadas en el sistema de la Entidad. Adicionalmente, debe considerarse 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.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señor **JAVIER CASTELLANOS**, que actualmente la Empresa expide la factura de cobro y la entrega de tal forma que el usuario cuente como mínimo con 5 días hábiles para efectuar el pago; por su parte la política de suspensión presentó una modificación reciente y de momento transcurren también 5 días igualmente hábiles, entre la fecha de pago oportuno y las actividades de suspensión o corte del servicio, siendo estas las políticas establecidas por la Empresa en cuanto a las fechas a las que alude el usuario, sin que proceda de momento aumentar los lapsos o tiempos entre las actividades referidas. **Matrícula 67726.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Ofrecer excusas al peticionario, señor **JAVIER CASTELLANOS**, si en relación con la cuenta del período agosto no recibió la factura con el tiempo mínimo de 5 días hábiles definidos para ello, para lo cual se dará aviso al área encargada encomendándole especial cuidado con el cumplimiento de dichos tiempos.

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar al peticionario, señor **JAVIER CASTELLANOS** 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. 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.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LUISA MARÍA AGUDELO MÉNDEZ**

Abogada / Contratista

Dirección Comercial

## NOTIFICACIÓN PERSONAL

Hoy \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_, se hizo presente ante este despacho el señor(a) \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con el fin de notificarse de la **Resolución PQRDS 4738 del 9 de Noviembre de 2018**, haciéndosele saber que proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación, que deberán 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.

\_\_\_\_\_  
Notificado (a)

\_\_\_\_\_  
Notificador (a)