

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0720

23 de Octubre 2019

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIANA VILLEGAS** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES.PQRDS.3416 DEL 15 DE OCTUBRE 2019

Persona a notificar: **DIANA VILLEGAS**

Dirección de notificación usuario **MERCEDES DEL NORTE MANZANA ETAPA 4 17 CASA 13**

Funcionario que expidió el acto: NATALIA JARAMILLO AGUAS

Cargo: 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.

Atentamente,

**ANGELICA VARGAS MARIN**  
Profesional Universitario I  
Dirección Comercial

Armenia, 23 de Octubre de 2019

Señora

**DIANA VILLEGAS**

**MERCEDES DEL NORTE MANZANA ETAPA 4 17 CASA 13**

Email: dkarov@gmail.com

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso RES.PQRDS.3416 del 15 DE OCTUBRE 2019

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No 0720 correspondiente RES.PQRDS.3416 del 15 DE OCTUBRE 2019. ***"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA 57434.***

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

**RESOLUCION PQRDS 3416**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**MATRICULA 57434**

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 **DIANA VILLEGAS**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, reclama que se le ha suspendido el servicio de agua del predio ubicado en la **MERCEDES DEL NORTE MANZANA 17 CASA 13**, identificado con **Matricula No.57434**, refiere que realizó el pago de la factura a través de la cuenta bancaria el viernes y cuando llegó a la casa el servicio estaba suspendido, necesita que se revise que pasó y le reestablezcan el servicio.
2. Que verificado en el sistema, el historial del predio ubicado en **MERCEDES DEL NORTE MANZANA 17 CASA 13**, identificado con **Matricula No.57434**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a PAZ Y SALVO en sus obligaciones de saldo corriente por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de EPA – ESP.
3. Que la suspensión del servicio se llevó a cabo debido a que como se indica en la Factura **No. 47872488**, la el pago oportuno era hasta el 13 de septiembre de 2019 y la fecha de suspensión es a partir del 23 de septiembre de 2019, y el pago de dicha factura fue realizado el 25 de septiembre de 2019 a las 7: 20 a.m. cuando la orden de suspensión ya había sido generada. **Matricula No. 57434**

**NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS**  
**57434**

RESUMEN DE FACTURA	
Factura de venta num:	47872488
Fecha de emisión:	06/09/2019
Referencia de pago num:	NO VALIDA PARA PAGO
Fecha max. de entrega:	09/09/2019
Periodicidad:	Mensual
Pago Oportuno Hasta:	13/09/2019
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	<b>81.875,00</b>
Suspensión a Partir de:	23/09/2019
<small>por el no pago oportuno de su factura</small>	

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion
30443675	\$81.929	2019-10-11 12:00:00	2019-10-15 07:10...
30316704	\$81.875	2019-09-25 12:00:00	2019-09-25 07:20...

4. Que al revisar el sistema de la Dirección Comercial de la Entidad se encuentra que el día 24 de septiembre de 2019 se llevó a cabo la suspensión del servicio a las 09:26 a.m. y el pago se realizó el 25 de septiembre de 2019 a las 7: 20 a.m. y posteriormente, el día 26 de septiembre de 2019 se realizó la reinstalación. Como se evidencia a continuación:

Actividad	Causa Atencion		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación	Fecha Creación	Fecha Ejecución	Fecha Legalización
Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción					
REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	--Tapón ciego	2019-09-25 07:20:38	2019-09-25 07:20...	2019-09-26 07:57...	2019-09-26 08:25
SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	tapón	2019-09-23 05:43:58	2019-09-23 05:43...	2019-09-24 09:26...	2019-09-24 12:09
REPARACION DE FUGA	25	REPARACION DE FUGA	29	DISTRIBUCION	SE HACE REVISIÓN NO S...	2019-08-30 05:24:21	2019-08-30 05:24...	2019-08-30 08:25...	2019-09-02 10:54
REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	--Tapón ciego	2019-08-29 11:25:07	2019-08-29 11:25...	2019-08-30 06:42...	2019-08-30 07:23
SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	tapón	2019-08-27 05:07:53	2019-08-27 05:07...	2019-08-28 08:59...	2019-08-28 02:26

Detalles Del Trámite

Fecha Ejecucion	2019-09-26 07:57:05	Programa	WFLEGA	Dirección	Etaqa 3 Mz A Casa 29 p2 Manantiales
Fecha Legalizacion	2019-09-26 08:25:05	Observación	--Tapón ciego	Teléfono	3022549543
Código Estado Orden Actividad	3	Código Tecnico	4518	Código Orden Trabajo	546628
Descripción	LEGALIZADA	Nombre	Manuel Antonio Herrera Zuluaga		
Usuario	ARQGUI	Cedula	18463096		

5. Que no es procedente retirar los cobros realizados por concepto de suspensión y reconexión del servicio, por cuanto el pago de la factura **No. 47872488** se generó extemporáneamente y la usuaria en el momento no acreditó el pago oportuno de la misma. **Matrícula 57434.**

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 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 32 establece lo siguiente:

**Cláusula 32. Reinstalación del servicio.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato. **La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago.** En el evento de no producirse

*oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.*

9. Que las ordenes referidas en cuanto a la suspensión y reconexión del servicio se encuentran debidamente legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es efectivamente fueron realizadas en la práctica, razón por la cual no procede descontar los cobros realizados por este concepto. **Matrícula 57434.**
  
10. Que la Ley 142 de 1994, 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 **DIANA VILLEGAS**, en el sentido de retirar los cobros realizados por concepto de suspensión y reconexión del servicio, por cuanto el pago de la factura **No. 47872488**, se generó extemporáneamente y la usuaria en el momento no acreditó el pago oportuno de la misma. **Matrícula 57434.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario, señora **DIANA VILLEGAS**, que las ordenes referidas en cuanto a la suspensión y reconexión del servicio se encuentran debidamente legalizadas en el sistema de la Entidad, esto es efectivamente fueron realizadas en la práctica, razón por la cual no procede descontar los cobros realizados por este concepto **Matrícula 57434.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la usuaria que el pago oportuno de la factura, además de evitar suspensiones del servicio, evita cobros adicionales por concepto de suspensión y reconexión del mismo. **Matrícula 57434.**

**ARTÍCULO CUARTO:** Notificar a la peticionaria, señora, **DIANA VILLEGAS**, 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 deberá 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 quince (15) días del mes de octubre de Dos Mil Diecinueve (2019).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

### 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 3416 del 15 de octubre de 2019**, 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)

Citación de Notificación Personal No. 3420 de 15/10/2019

Armenia, 15 de octubre de 2019

Señora

**DIANA VILLEGAS**

**MERCEDES DEL NORTE MANZANA ETAPA 4 17 CASA 13**

Email: dkarov@gmail.com

Armenia, Quindío

**ASUNTO:** *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 3416*

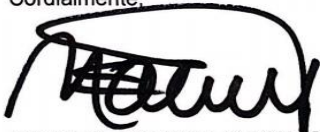
De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la **Resolución PQRDS 3416 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION, MATRICULA N°57434”**.

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.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

Cordialmente,



**NATALIA JARAMILLO AGUAS**  
Abogada contratista  
Dirección comercial