

AVISO No. 0933

11 de Septiembre de 2018

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **PQRDS 3622 DEL 03 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

Persona a notificar: **ORLANDO CARDONA**

Dirección de notificación usuario **CR 12 30 – 34 APTO 501**

Funcionario que expidió el acto: **HUMBERTO JAVIER SALAZAR GIRALDO**

Cargo: **Profesional Especializado**

Recursos que proceden: Contra la Presente Decisión No procede recurso alguno de acuerdo a lo preceptuado por el Artículo 74 y subsiguiente de la Ley 1437 de 2011.

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, 11 de Septiembre de 2018

Señor:

ORLANDO CARDONA

CR 12 30 – 34 APTO 501 URIBE

Teléfono: 3138444354

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **PQRDS – 3622 DEL 03 DE SEPTIEMBRE DE 2018.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No. 0933 correspondiente al **PQRDS – 3622 DEL 03 DE SEPTIEMBRE DE 2018.** *“POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE SE DA RESPUESTA A UNA PETICION MATRICULA INTERNA 98114”*

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

RESOLUCIÓN PQRDS-3622

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN MATRÍCULA - 98114

El Profesional Especializado Adscrito a la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, previos los siguientes:

CONSIDERANDOS

Que el señor **ORLANDO CARDONA**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, interponer un recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra del OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018, manifestando y solicitando lo siguiente:

- *Confirman el cobro de una suspensión y una reconexión que nunca se realizó si bien informan que pusieron un tapón no aportan pruebas de acta de visita por suspensión y reconexión con el respectivo trabajo y armas con lo cual no están omitiendo una respuesta de fondo reitero mi inconformidad*
- *Que eliminen el valor en reclamo por cobrar un trabajo no realizado*
- *Que mantengan separado el valor en reclamo (art 155 ley 142/94)".*

Lo anterior en relación al predio ubicado en **URIBE. CR 12 # 30 - 34 AP 501, identificado con Matrícula Interna 98114, manifestando lo siguiente:**

1. Que mediante OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018, se dio respuesta a la solicitud del usuario, con el siguiente resuelve:

"PQRDS – 3120

Armenia, 09 de Agosto de 2018

*Señor
ORLANDO CARDONA
URIBE, CR 12 # 30 - 34 AP 501
Tel.: 3138444354
Armenia, Quindío*

Ref.: Respuesta Petición No. 1864 Radicado 2018RE3970

Cordial Saludo,

En respuesta a la petición radicada el 23 de Julio de 2018, en la que manifiesta inconformidad por un supuesto saldo en mora de \$20.286⁰⁰ y solicita la eliminación del cobro injustificado respecto a matrícula 98114; 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 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 en el sistema de la entidad se reporta la ejecución de la suspensión del servicio con TAPÓN el día 26/04/2018 a las 01:08AM. Con el siguiente reporte:

Que posteriormente existe una orden de Reconexión del servicio del día 28/06/2018 a las 5:42PM por pago de la obligación por pago de la obligación del día 27/04/2018 a las 6:32PM.

Que el valor a pagar en la cuenta N°42898590 era por valor de \$42.990^{oo} incluidos los valores por reconexión y solo pagaron \$22.704, igualmente la cuenta N° 43208400 el valor era por \$53.191^{oo} y solo pagó 32.905^{oo} y en la última cuenta N°43518794 el valor era por \$53.148^{oo} y solo pagó 32.862^{oo}.

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 debe de tener en cuenta que la factura tiene unas fechas establecidas para pago oportuno, 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.”

2. Que dentro de los términos establecidos en la Ley, el señor **ORLANDO CARDONA**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018.
3. Que paso seguido, se procedió a verificar de manera integral la decisión tomada mediante el OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018, en el sentido de revisar si lo resuelto tiene relación con lo solicitado en la petición inicial, confirmando por esta entidad que si existió la suspensión y reconexión para lo cual se le anexa el reporte de lo realizado:



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 da 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 04	DD 25	Numero de Orden de Trabajo	295184	Numero de Atención	273176	Tipo de Orden de trabajo	15 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
Generado Por	CRISTIAN ECHEVERRY			Cuenta	98114	Ruta	084003808350		

2. Información Básica del Predio

Suscriptor	MARINA TRIANA			Dirección	CR 12 30 34 AP 501		Barrio	JRIBE		
Medidor	C	VOLUMETRICO	Serie	2012000018863	Diámetro		Lectura	1140	Clase de Servicio	RESIDENCIAL
Fecha de vencimiento	AA 18	MM 04	DD 23	Ciclo	8	Numero de Meses de Mora	2	Lect Actual	1147	
			Valor de Deuda	67309						

3. Motivo de la Suspensión y/o

Respetado Usuario, hoy 26 del mes de April, 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
Corte del Servicio por Falta de Pago Oportuno	<input type="checkbox"/>	No se Encuentra Dirección
	<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
	<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

<i>con tapon</i>	

Hora Inicio	18	Hora Final	110	Nombre	<i>Luz Marina Triana</i>	
Nombre del Funcionario	<i>Hector Rojas</i>		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 tienen 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 el 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 Orden de Trabajo	295864	Numero de Atención	273843	Tipo de Orden de trabajo	14 REINSTALACIÓN DEL SERVICIO
Fecha de Suspensión	18	04	26	Generado Por	228 GILDARDO RAIGOZA PINZON	Cuenta	98114	Ruta	084003808350

2. Información Básica del Predio

Suscriptor	MARINA TRIANA	Dirección	CR 12 30 34 AP 501	Barrio	URIBE				
Medidor	ELSTER	Serie	2012000018863	Diámetro		Lectura	1140	Clase de Servicio	C VOLUMETRIC 1 2
Fecha ultimo	AA	MM	DD	Valor pagado	67.309,00	Tipo de pago	EFFECTIVO	Lect Actual	1142
	18	04	26						

3. Motivo de la Reinstalación y/o Reconexión

Respetado Usuario, hoy 27 del mes de Agosto, 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	<input type="checkbox"/>

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 autorizada 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

<i>Se auto sejan</i>	

Hora Inicio	6:51	Hora Final	6:50	Nombre	
Nombre del Funcionario	MANUEL HERRERA Z.			Firma	
Funcionario	HERRERA Z.			Usuario	
Contratista				Firma	
Código				Supervisor	
				FECHA	AA MM DD

4. Que por lo anterior la entidad confirma el OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018 Y aclara que la suspensión del 27/04/2018 y la reconexión del 27/04/2018 están debidamente ejecutadas de conformidad al contrato de condiciones uniformes y la ley 142 de 1994 por la cual se rige la entidad prestadora del servicio.

5. 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 Expuesto, Empresas Publicas de Armenia E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar el contenido del OFICIO PQRDS 3120 del 09 de Agosto de 2018 frente a las pretensiones del señor **ORLANDO CARDONA**, respecto del predio ubicado en URIBE. CR 12 # 30 - 34 AP 501.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar al señor **ORLANDO CARDONA**, de la presente resolución e informar que una vez notificada la presente resolución, se dará traslado dentro de los tres días siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se surta el recurso de Apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los Tres (03) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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 de PQRDS No. _____ De 2018, haciéndole saber que se dará traslado dentro de los tres días siguientes de la notificación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario con lo preceptuado por la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 74 y S.S.

Notificado (a)

Notificador
