

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-008
	EDICTOS	VERSIÓN: 02
		VIGENTE DESDE: NOVIEMBRE DE 2022

FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20234200050441	06-06-2023	22305	JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA	20234200047081	26-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 15/06/2023-en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 22/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 23/06/2023.

FIRMA Notificador Designado



FORMATO DE FIJACION Y DESFIJACION DE NOTIFICACION DE AVISO POR EDICTO

El departamento Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal ESP. Ante la imposibilidad de notificar personalmente a las personas que a continuación relaciono, procede de conformidad con el Art.69 del C.C.A a fijar el presente aviso para surtir la notificación del siguiente oficio y/o resolución:

No. DE Radicado	FECHA AVISO	CODIGO	NOMBRE	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE OFICIO
20234200050441	06-06-2023	22305	JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA	20234200047081	26-05-2023

Se deja constancia que el (los) aviso (s) fueron publicados el día 15/06/2023-en la cartelera de la Oficina del Servicio al Cliente y en ellos se encuentran adjuntos el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el termino de cinco (5) días, es decir, hasta el 22/06/2023-y su notificación quedara surtida el día 23/06/2023.

FIRMA Notificador Designado

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado. No. 20234200050441
Fecha: 06-06-2023

Señor:

JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA

Celular: 320 205 4837

Mz J C4 Asociación De Vivienda Santa Rosa

Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 22305

AVISO

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL, E.S.P., TENIENDO EN CUENTA QUE:

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20234200047081, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente Mz J C4 Asociación De Vivienda Santa Rosa y no fue atendida; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto administrativo.

Se advierte que contra el proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán ser interpuestos por escrito y simultáneamente ante esta entidad en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (05) días siguientes. El recurso de reposición será resuelto por esta entidad y el de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.

HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO

Página 1 de 2

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: pqr@aaaespinal.com.co facturacion@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima

	SERVICIO AL CLIENTE	FOR-SAC-016
	AVISO	Versión: 02
		Vigente desde: noviembre de 2022

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado No. 20234200050441 fue enviado el día 06-06-2023 y la notificación se considera surtida el día 07-06-2023.

FIRMA y C.C. _____

Notificador Designado



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20234200047081
Fecha: 26-05-2023

Señor:
JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA
Celular: 320 205 4837
Mz J C4 Asociacion De Vivienda Santa Rosa
Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20234200013074 del 15 de Mayo de 2023
Código de Cuenta: 22305

Respetado Usuario,

En cumplimiento a lo ordenado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, la empresa EAAA ESP, procede a resolver el reclamo mencionado en el asunto.

HECHOS

El Código **22305** a nombre de **JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la dirección **MZ J C4 B/ Asociación de Vivienda Santa Rosa**, de este municipio.

Mediante reclamo escrito radicado en nuestras oficinas el día **15 de mayo de 2023**, el señor **JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA**, manifiesta *"Solicito el porque me están cobrando reconexión y suspensión si el agua no fue cortada, la llave del agua está dañada, así se cierre el agua pasa, como se comprueba en el video que traigo (...)"*; me permito efectuar las siguientes precisiones:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Las normas mediante las cuales se fundamenta la presente contestación se encuentran establecidas en la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios) y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

CONSIDERACIONES

Sea lo primero a señalar que **Artículo 140 de la ley 142 de 1994**, señala específicamente las causales en las que procede a la suspensión del servicio:

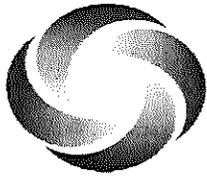
Página 1 de 4

Carrera 6 No. 7-80 Barrio el Centro Tel.: 2390201 Fax ext. 115 – Comercial ext. 105

Email: comercial@aaaespinal.com.co pqr@aaaespinal.com.co

Vigilada SUPERSERVICIOS SSPD NUIR 1-73268000-3

Espinal – Tolima



EAAA
DEL Espinal E.S.P.

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 periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. (...)

A su turno el artículo 142 de la misma norma establece:

Artículo 142 Restablecimiento del servicio. 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.

Sin sujeción de lo anterior, el numeral 15.3ª) del Contrato de Condiciones Uniformes establece la suspensión del servicio por no pagar la factura antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio.

En igual sentido el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, señala que los sujetos prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de la reconexión y reinstalación del servicio, a fin de cubrir los costos en los que se incurra en el desarrollo de dicha actividad. Igualmente, el artículo 96 de la mencionada Ley dispone que para restablecer la prestación del servicio, si la suspensión o corte han sido imputables al suscriptor o usuario, este deberá, además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión, pagar todos los gastos de reconexión en los que la empresa incurra.

Los cargos de reconexión y reinstalación para cada servicio público domiciliarios, se encuentran definidos de la siguiente manera:

Cargos de reconexión y reinstalación en acueducto

Los cargos de reinstalación y reconexión, son derechos que se encuentran regulados mediante la Resolución-CRA 424-DE 2007, en los artículos 4 y 5 respectivamente, estableciendo los siguientes toques máximos:

“Artículo 4°. Cargo máximo por suspensión o reinstalación del servicio público de acueducto. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

- a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;*
- b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.” (...)*

En atención a lo anteriormente expuesto es decir con lo señalado en el inciso primero del artículo 96 de la Ley 142 de 1994, **el cargo por reconexión del servicio se puede cobrar, siempre y cuando la empresa haya suspendido el servicio, por el contrario, no se permite el cobro si la interrupción no**



se realiza, pues el cobro por reconexión tiene como fundamento que la empresa recupere los costos en los que incurra por la suspensión, si ésta no se ha dado, la empresa sólo puede cobrar intereses de mora.

Retomando el caso se tiene que obra en el expediente del código de cuenta 22305, la factura de servicio N° 5139128, para el periodo del 27 de marzo del 2023 al 26 de Abril de 2023 (**Abril de 2023**), en donde se señalan que la **fecha de pago oportuno era el 07 de abril de 2023**, así mismo se observa que la empresa mediante actas de suspensión del servicio de acueducto N° 455203 ejecutada el **20 de abril de 2023 a las 11:34**, se realizó la suspensión del servicio mediante anclaje de llave de control, por incumplimiento en el pago en la fecha establecida a la facturación del servicio del periodo de **marzo de 2023**, sin que para el momento de la visita el usuario demostrara el pago de la factura, cabe mencionar que el usuario **realizo el pago** de la factura en la caja de la red del banco popular el **21 de abril de 2023**

Tomando como base el pago de la facturación esta prestadora genero orden con serial para realizar la reconexión del servicio, la misma fue ejecutada el día 24 de abril del 2023 se restableció el servicio.

No obstante lo anterior se puede evidenciar en registro filmico aportado por el usuario que la llave de control no presentaba anclaje permitiendo que sea manipulada en el sentido de permitir el flujo de agua hacia el interior de la vivienda, por lo que se puede inferir que lo correcto para este caso en particular en retirar los cobros por concepto de suspensión y reinstalación, por considerarse un cobro inoportuno

Por otra parte, esta prestadora le recomienda realizar el pago de la facturación dentro de las fechas establecidas, esto con el fin de evitar el cobro de cargos adicionales por conceptos de suspensión y reinstalación.

De igual forma se hace preciso requerir al usuario para que a la mayor brevedad posible proceda a realizar la reposición de la válvula antifraude que controla el flujo de agua a partir del medidor hacia la vivienda.

Así mismo, le informo que el numeral 12.3 del Contrato de Condiciones Uniformes establece como una obligación del usuario solicitar duplicado a la PERSONA PRESTADORA cuando la factura de servicios no haya llegado oportunamente ya que el no recibir la factura no lo exonera del pago, como también puede ser descargada en nuestra página Web www.eaaaespinal.com.co en el link consulta tu factura, los primeros días de cada mes.

Por ultimo nos permitimos informar que los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la **cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular**, denominada **P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL** o través del botón de **pago seguro en línea PSE**.

Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. auxiliartesoreria@aaaespinal.com.co.



En virtud de las anteriores consideraciones, el Director Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Acceder a la solicitud elevada por la peticionaria.
2. Informar al usuario que se realizara el retiro de los cobros por concepto de suspensión por \$ 16.240 y reinstalación del servicio de \$ 13.920, obrando de acuerdo a lo expuesto en la parte facultativa del presente documento.
3. Informarle que contra la presente decisión proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en un mismo escrito ante el mismo funcionario que lo profirió, debidamente motivados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Si la empresa no repone su decisión, dará traslado del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que decida respecto al recurso de apelación.
4. Notificar el contenido de la decisión, de acuerdo a los lineamientos legales establecidos en el artículo 56 y 57 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enviando para tal efecto notificación al señor **JOSE OSCAR CARDOZO CUENCA**, Celular: 320 205 4837, en la dirección **MZ J C4 B/ Asociación de Vivienda Santa Rosa**, de este municipio.

Cordialmente,


JULIO JUNIOR TOVAR RENGIFO
Director Comercial E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisó para firma: Julio Junior Tovar Rengifo
Aprobó: Oficina Jurídica
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 22306

» MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN				« 4-72 »			
				Correo y mucho más			
<input checked="" type="checkbox"/> Dirección Errada	<input type="checkbox"/> Cerrado	<input type="checkbox"/> No Existe Número	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> No Reside	<input type="checkbox"/> Faltado	<input type="checkbox"/> No Contactado	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/> Apartado Calcomado	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/> Rechazado	<input type="checkbox"/> No Reclamado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fecha 1:	DÍA	MES	AÑO	Fecha 2:	DÍA	MES	AÑO
Nombre del distribuidor				Nombre del distribuidor			
C.C.				C.C.			
Centro de distribución				Centro de distribución			
Observaciones				Observaciones			