

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-15
	FORMATO DE FIJACIÓN Y DESFIJACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE AVISO POR EDICTO	VERSIÓN: 03
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRs	VIGENTE DESDE: 2024-10-03
		PÁGINA 1 DE 1

La Dirección Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. 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	Código	Nombre	No Radicado Respuesta	Fecha de Oficio
20244100061571	11/10/2024	28194	ELVER ANDRES ORTEGON	20244100060781	03/10/2024

Se deja constancia que el aviso fue publicado el día 28/10/2024 en la cartelera de la Oficina de Servicio al Cliente y PQR, así como en la página web de esta prestadora y en ellos se encuentran adjunto el acto administrativo que hacen parte integral del mismo, por el término de cinco (5) días, es decir, hasta el 01/11/2024 y su notificación quedará surtida el día 5/11/2024.

Firma notificador designado

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VERSIÓN: 03
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2024-10-03
		PÁGINA 1 DE 2



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20244100061571

Fecha: 11-10-2024

*OCT. 11 2024
HR 10:25 PM
NO SE LOCALIZA ALAOLG*

Señor:

ELVER ANDRES ORTEGON QUIMBAYO

Mz B C20 Brisas Del Espinal

Espinal - Tolima

Código de Cuenta: 28194

AVISO

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

Ante la imposibilidad de llevar a cabo la notificación personal, de la decisión con radicado N° 20244100060781 de 03-10-2024, y en virtud de que la misma fue enviada mediante citación a la dirección indicada por el contribuyente 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.

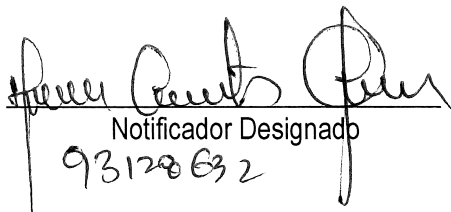
La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso de lugar de destino.


HERNEY MAURICIO CABEZAS COLORADO

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: FOR-SAC-17
	FORMATO NOTIFICACIÓN SUBSIDIARIA POR AVISO	VERSIÓN: 03
	SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	VIGENTE DESDE: 2024-10-03 PÁGINA 2 DE 2

CONSTANCIA

El notificador designado deja constancia que el aviso con Radicado N° 20244100061571 fue enviado el día 11-10-2024 y la notificación se considera surtida el día 15-10-2024.

FIRMA y C.C. 
Notificador Designado
93128632

Número de guía: RA498427644CO

Datos del envío

Fecha de envío:	Tipo de servicio:	Cantidad:
18/10/2024 20:39:19	CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2024	1
Peso:	Valor:	Orden de servicio:
200,00	7350,00	17493996

Datos del Remitente

Nombre:	Ciudad:	Departamento:
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. - EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P. EAAA	ESPINAL_TOLIMA	TOLIMA
Dirección:		Teléfono:
CARRERA 6 N. 7-80 B/ EL CENTRO		2390201

Datos del Destinatario

Nombre:	Ciudad:	Departamento:
ELVER ANDRES ORTEGON QUIMBAYO	ESPINAL_TOLIMA	TOLIMA
Dirección:		Teléfono:
MANZANA B CASA 20 BRISAS DEL ESPINAL		

Eventos del envío

Carta asociada:	Código envío paquete:	Quién recibe:	Envío Ida/Regreso asociado:
------------------------	------------------------------	----------------------	------------------------------------

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
18/10/2024 8:39:19 p.m.	PO.IBAGUE	Admitido	
25/10/2024 2:19:00 p.m.	CD.IBAGUE	Otros: cerrado 2da vez-dev. a remitente	



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado N° 20244100060781

Fecha: 03-10-2024

Señor:

ELVER ANDRES ORTEGON QUIMBAYO

Mz B C20 Brisas Del Espinal

Espinal - Tolima

Asunto: Respuesta al radicado 20244100022184 del 01 de Octubre de 2024

Código de Cuenta: 28194

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 **28194** a nombre de **WILSON MELO SANCHEZ**, corresponde a la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por EAAA ESP, en el predio ubicado en la **MZ B C20 B/ Brisas del Espinal**, de este municipio.

Mediante reclamo radicado por medio correo electrónico el día 01 de octubre del 2024, el señor **ELVER ANDRES ORTEGON QUIMBAYO**, manifiesta *"Respetuosamente solicito sea retirado el cobro del cargo por suspensión de la factura de acueducto de mi residencia, teniendo en cuenta que la residencia me fue entregada recientemente y solo ha pasado un mes desde que se matriculo, por lo que no hay motivo para suspensión del servicio (...)"*:

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:**

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:

Página 1 de 3

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

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 topes 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.

Una vez verificado nuestro sistema de gestión comercial se ha podido establecer que el inmueble de la referencia fue registrado en nuestro sistema de gestión comercial el día 30 de agosto del 2024, y la primera factura generada fue la N° 5593462 correspondiente al periodo de septiembre del 2024; aunado en lo anterior

se puede concluir que no hay lugar a cobros por concepto de suspensión, toda vez que no existe causal que amerite la realización de dicha actividad.

Aunado en lo anterior nos permitimos informar que se procedió a escalar el caso al área de facturación a fin de que se lleven a cabo los ajustes necesarios para retirar el cobro de la facturación del código de cuenta contrato de la referencia.

No obstante, lo anterior, se informa que, si la factura no llega al predio, se debe tener en cuenta la Cláusula 11, inciso 9 de la Resolución CRA 375 de 2006: el usuario debe solicitar la factura cuando esta no llegue. Solicitar la factura a la persona prestadora cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que la persona prestadora no haya efectuado la facturación en forma oportuna "

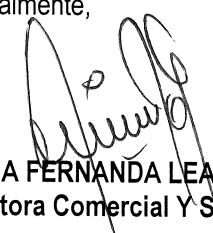
Los usuarios pueden realizar el pago a nivel Nacional a través de la cuenta de Ahorros No.22036230103-8 del Banco Popular, denominada P. A. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL. Una vez realizada la consignación del servicio de acueducto y Alcantarillado, dentro de la fecha de pago oportuno, debe remitir la consignación a través del correo electrónico No. facturacion@aaaespinal.com.co.

En virtud de las anteriores consideraciones, la Directora Comercial de EAAA ESP:

RESUELVE:

1. Resolver en forma favorable la solicitud del Usuario.
2. Modificar la facturación del código de cuenta **28194**, en el sentido de retirar el cobro por concepto de suspensión de la facturación del periodo de septiembre del 2024.
3. Informar 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 **ELVER ANDRES ORTEGON QUIMBAYO**, en la dirección **MZ B C20 B/ Brisas del Espinal**, de Espinal.

Cordialmente,



MARIA FERNANDA LEAL GIRON
Directora Comercial Y Servicio Al Cliente E.A.A.A.

Proyectó: MCabezas.
Revisado para firma: María Fernanda Leal Girón
Archivado en: Carpeta de Suscriptor N° 28194

