



Vigilado
Superservicios

fontana
s.a. e.s.p.

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: RDP-011-24

Número proceso: 011-24

Fecha: 19 de junio de 2024

Señora

CASTRO GARCIA TERESA DE JESUS

Suscriptora

Código de suscriptor: 1406014

Dirección: C 8AS 22A 11

Dirección de notificación: titaiesucita@gmail.com

Asunto: Respuesta proceso 011-24 derecho de petición del 26 de abril de 2024.

Cordial saludo,

Estando dentro de los términos de ley, damos respuesta al asunto de la referencia del 26 de abril de 2024 donde interpone derecho de petición: *“Solicito muy amablemente el servicio del retiro del medidor...”* En los siguientes términos:

Acorde con su solicitud y en concordancia con el numeral 1 de la cláusula 44 de la Resolución CRA 375 de 2006, Fontana S.A E.S.P accede a la terminación del contrato por mutuo acuerdo:

*“Cláusula 44. **Terminación del contrato.** Sin perjuicio del debido proceso del suscriptor y/o usuarios, la persona prestadora podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos:*

1. **Por mutuo acuerdo:** *Cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite la persona prestadora, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.*

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se terminará el contrato.”

Dando cumplimiento a lo estipulado en el segundo párrafo del numeral 1 del artículo 44 de la citada Resolución, se envía copia de esta decisión empresarial a la dirección del inmueble

y se realiza publicación en cartelera de este prestador mediante portal web por el tiempo exigido por la normatividad.

Me permito notificar del contenido de esta respuesta a su derecho de petición, conforme lo establecido en el artículo 67 de la ley 1437 del 2011 , haciéndole entrega de una copia de la misma e informándole que contra la presente decisión procede el recurso de reposición ante este prestador y subsidiario de apelación ante la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios debidamente motivado en los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación, que podrá presentar en la calle 2 No. 22-175 Of. 211 del Centro Comercial Alfaguara.

Atentamente,

Esteban Tombe.

Esteban Tombe G.
Analista de facturación y PQRS

Copia:

1. Direccion del inmueble del suscriptor.
2. Portal web Fontana S.A E.S.P

Aprobó: Cesar Augusto Rodriguez – Director comercial y operativo. 