



Armenia, (Q) 14 de Diciembre 2017

10702 - 2017

PQR No. 1115

PARA: DORANGELA ARDILA MENDOZA

Técnico oficina PQR
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

DE: WILFREDY JARAMILLO TORO

Profesional Universitario Oficina PQRS

Asunto: Remisión derecho de petición por competencia al cual se le debe dar trámite dentro de los términos indicados a continuación (Art.37 acuerdo 07 de 2012)

Fecha Recibido D.P	Nombre Peticionario	Petición	Dirección	Fecha Vencimiento	No. Folios	Rad.
14/12/2017	MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ	Suspensión por mutuo acuerdo desde el 17 de diciembre hasta el 17 de marzo de 2018 Cuenta: 131451	Barrio cantarito Mz E6 casa No. 09 Cel. 3113137032 La tebaída, Quindío	02/001/2018	1	3780

TIPO DE TRAMITE:	I	CAUSAL:	F	DETALLE CAUSAL:	114
------------------	---	---------	---	-----------------	-----

Es importante recordar que deberá darse una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos por la ley. Favor remitir copia de la respuesta a esta dependencia, indicando el consecutivo PQR correspondiente para efectos del respectivo seguimiento, notificación y el cierre del proceso.

Atentamente

WILFREDY JARAMILLO TORO

Profesional Universitario Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)
Elaboró: Yina Milena Almarín Pimentel

*Que ella Entor cuando lo
requiere el servicio
*No exige deuda
*los penales



Tel: +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

La Tebaida Quindío, Diciembre 13 de 2017

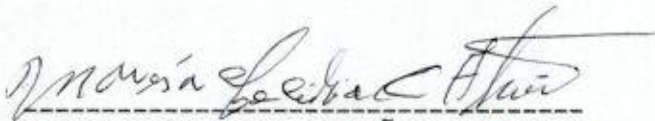
Señores:
ESAQUIN S.A
La Tebaida Q.

Asunto: Solicitud

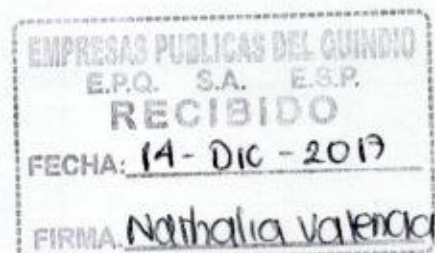
Yo, MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ, identificada con cedula de ciudadanía No 29.381.239 de Cartago Valle, por medio de la presente me dirijo a ustedes muy respetuosamente, con el propósito de solicitar la suspensión del agua, el 17 de diciembre de 2017 al 17 de marzo de 2018, en el predio ubicado en el Barrio el cantarito Mz E6 Casa 09 en el Municipio de La Tebaida Q, la presente obedece a que la casa queda deshabitada.

De antemano agradezco por su colaboración

Atentamente,


MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ
C.C 29.381.239 de Cartago Valle
Cel. 3113137032

Código 131451



Rad 3780
4:28 pm

ACTA DE VISITA TÉCNICA N°
PERDIDA TÉCNICA

1115

Municipio: Tebaida

N° Cuenta 131451

Nombre Suscriptor: Maria Cecilia Cotaño Hernandez c.c.

Dirección: Barrío cantarito m2 Eb casa No. 09 Estrato:

Tel. 3113137032 Cel.

Correo Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Diametro (Pulg)	Lectura	Clase	Tipo
<u>AQUAFORAS</u>		<u>75</u>		

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diametro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
		<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>75</u>	<u>16022943</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO

N° Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1</u>					

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro

OBSERVACIONES

- NADIE EN LA VIVIENDA, INFORMO VECINA
Q' VIVE 1 SRA SOLA Y ESTÁ DE VIAJE.
Y SE DEMORA PARA VOLVER MUCHO TIEMPO.
- EL MEDIDOR ESTA NUEVO.

¿Quedo Satisfecho con la visita? Si: NO: Porque:

Fecha Ejecución			HORA	HORA	No	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL	Fotos		
<u>19</u>	<u>12</u>	<u>2017</u>				<u>WILSON ALVAREZ</u>	<u>X</u>
							Firma: C.C.

Suspensión por mutuo acuerdo desde el
11 de diciembre hasta el 11 de
Marzo de 2018.



PQR

04 FEB 2018

0059

Señor
MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ
Barrio cantarito Mz E6 casa No. 09
Cel: 3113137032
Tebaida Quindío

PQR-1115

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de la tebaida de EPQ SA ESP, ubicada en la Carrera 6ª Calle 13 esquina de La Tebaida Quindío. Teléfono 317 513 15 46 o si quiere también se puede notificar en:

2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.

Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la **Resolución PQR- No. 004 de Enero de 2018 expedida por La Subgerencia Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.**

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

Atentamente,

WILFREDY JARAMILLO TORO
Profesional Universitario Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)
Elaboró: Dorangela Ardila Mendoza
Técnico Oficina PQR



Tel. +57(6) 7441774
Telefax +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquindio.gov.co

0702-2017

RESOLUCIÓN PQR – 004-2018

Enero 04 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"**CUENTA DE SERVICIO No. 131451**

La Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de Noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

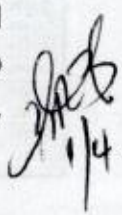
Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: *"...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio"*, del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: *"...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos"*.

Que la señora MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ, el día 14 de Diciembre de 2017 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en el barrio cantarito Mz. E6 casa No. 9, del Municipio de La Tebaida Quindío mediante el cual solicita que:

"...la suspensión del agua, el de 17 de diciembre de 2017 al 17 de marzo de 2018, en el predio ubicado en el Barrio cantarito Mz E6 Casa 09 en el municipio de La Tebaida Q, la presente obedece a que la casa queda deshabitada..."

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. se constató, que el predio ubicado en el barrio cantarito Mz. E6 casa No. 9, del Municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **131451**.



Corroborada la base de datos en la que se prueba que la cuenta de servicio No. **131451** no presenta mora con la prestadora y ya que la solicitud del Usuario es inactivar la cuenta de servicio, se procederá a realizar la inactivación de la cuenta, hasta que el usuario vuelva a requerir su activación.

Informarle al Usuario que el 17 de Marzo de 2018 debe acercarse a la Coordinación del municipio de la Tebaida Quindío, ubicada en la carrera 6 Calle 13 esquina para informarle al Coordinador de la activación de la cuenta y hacer uso del servicio del agua.

Es de anotar que en la aplicación de este proceso de inactivación no la exime de la obligación de cancelar los saldos adeudados que hasta la fecha presenta la cuenta de servicio No. **131451**.

De acuerdo a lo evidenciado anteriormente, se remitirá copia de la presente resolución a la Oficina de facturación para que se deje como novedad que el predio se encuentra sin servicio y se inactive, congelado la emisión de facturas de cobro a partir del periodo facturado 201712.

Se remitirá copia del presente acto administrativo al Coordinador de pérdidas técnicas, para que proceda a realizar la inactivación temporal del servicio, mediante el taponamiento de la acometida.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y los análisis hechos,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a lo solicitado por la señora MARIA CECILIA CATANO HERNANDEZ, en el sentido que se procederá a inactivar la cuenta de servicio No. **131451** del predio ubicado en el barrio cantarito Mz. E6 casa No. 9, del Municipio de La Tebaida Quindío.

ARTICULO SEGUNDO: Remitir copia de esta resolución a la oficina de facturación de EPQ S.A E.S.P para que le dé cumplimiento a la inactivación de la cuenta de servicio No. **131451** del predio ubicado en el barrio cantarito Mz. E6 casa No. 9, del Municipio de La Tebaida Quindío.

[Handwritten signature]
3/4

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita

Se realiza la visita el día 19 de Diciembre de 2017 al inmueble, la cual realizó el Funcionario de EPQ Wilson Álvarez, en la que consta que: Nadie se encuentra habitando la vivienda y por información de la vecina vive una señora sola y se encuentra de viaje, el instrumento de medida registra con una lectura de 75M3.

Normatividad

El contrato de condiciones uniforme contempla en el capítulo IV en cuanto a la suspensión y reinstalación del servicio.

"CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. *Suspensión de Común Acuerdo:* El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello."

Análisis de nuestra base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **131451** encontramos:

Cuenta Servicio Dirección

131451 CANTARITO MZ E6 No. 9

Información de Cuenta Facturas Pagos Novedades Peticiones/Reclamos Financiación Lecturas Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matrículas

Filtro

Periodo	Fecha	Tipo de Pago	Caja	Valor
201711	14/12/2017	FACTURA	ARMENIA	39.569
201710	24/11/2017	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	49.935
201709	10/10/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	14.411
201708	18/09/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	8.860
201707	14/08/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	8.470
201706	14/07/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	34.553
201705	12/06/2017	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	50.532
201704	10/05/2017	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	28.722
201703	20/04/2017	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	25.891
201702	14/03/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	24.920
201701	14/02/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	25.660
201612	12/01/2017	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	25.210
201611	12/12/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	24.920
201610	15/11/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	25.110
201609	18/10/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	24.670
201608	19/09/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	26.310
201607	26/08/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	23.466
201606	27/07/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	22.875
201605	16/06/2016	FACTURA	BANCO DE OCCIDENTE	26.886
201604	12/05/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	23.406
201603	20/04/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	23.273
201602	28/03/2016	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	26.644
201601	17/02/2016	FACTURA	ARMENIA	21.376
201512	13/01/2016	ABONO	OFICINA LA TEBAJA	21.422
201511	22/12/2015	FACTURA	OFICINA LA TEBAJA	23.660

Señor (a):

MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ

Barrio cantarito Mz E6 casa No. 09

Cel: 3113137032

Tebaida Quindío

0254

PQR - 1115

NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la **Resolución PQR No. – 004 de 04 de Enero de 2018**, dada por la Subgerencia Comercial a su petición.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante el subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

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

Atentamente

WILFREDO JARAMILLO TORO

Profesional Universitario Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró. : Yina Milena Arango Pimentel

12 FEB. 2018

Señor (a):

MARIA CECILIA CATAÑO HERNANDEZ

Barrio cantarito Mz E6 casa No. 09

Cel: 3113137032

Tebaida Quindío

SEGUNDO AVISO

0410

PQR - 1115

NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la **Resolución PQR No. - 004 de 04 de Enero de 2018**, dada por la Subgerencia Comercial a su petición.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante el subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

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

Atentamente,

WILFREDO JARAMILLO TORO

Profesional Universitario Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró. : Yirley Milena Almario Pimentel
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P

ARTÍCULO TERCERO: Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, para que realice la inactivación operativa de la cuenta de servicio No. **131451** del predio ubicado en el barrio cantarito Mz. E6 casa No. 9, del Municipio de La Tebaida Quindío.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los cuatro (04) días del mes de Enero de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR-1115

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro
P.U Oficina P.Q