

0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR – 0043-2018**

Febrero 23 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No. 213619**

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 el señor ALEJANDRA MARIA GUTIERREZ BERMUDEZ, el día 05 de Febrero de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la calle 7 No. 12-14 del municipio de Circasia Quindío, mediante el cual solicita:

*"...retirar provisionalmente la suscripción que tengo con ustedes de los servicios de agua en la dirección calle 7 No. 12-14 ya que por el momento no necesito más de los servicios..."*

### Identificación de la cuenta

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 la calle 7 No. 12-14 del municipio de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 213619, cuyo, suscriptor Manuel Chica.

### ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

#### Visita

Se realiza la visita al inmueble, el día 13 de Febrero de 2018 la cual realizó el funcionario Arnoby Castaño, en la que consta que:

*"Se hace visita con el fin de inspeccionar si se puede realizar el corte del servicio sin afectar a terceros en mutuo acuerdo con el propietario del inmueble y de acuerdo a la visita se puede hacer el corte sin afectar el servicio de usuarios cercanos a la acometida, es de anotar que el predio se encuentra desocupado y que el corte es provisional mientras legalizan la sucesión del predio"*

#### 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 y respuesta

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la visita de campo han corroborado que el predio objeto de análisis, se encuentra desocupado y que por problemas jurídicos no se habitará, motivo por el cual no afecta a terceros procederemos en la parte resolutive de este acto administrativo realizar la inactivación de la cuenta de servicio No. **213619**, del municipio de Circasia Quindío, hasta que el usuario vuelva a requerir su activación.

Informarle al Usuario que debe acercarse a la Coordinación del municipio de Circasia Quindío, para informarle al Coordinador, de la activación de del servicio del agua cuando nuevamente requiera de la prestación del servicio.

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 que presenta la cuenta de servicio No. **213619**.

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 inactive, congelado la emisión de facturas de cobro.

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 ALEJANDRA MARIA GUTIERREZ BERMUDEZ, en el sentido que se procederá a inactivar la cuenta de servicio No. **213619** del predio ubicado en la calle 7 No. 12-14 del municipio de Circasia 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. **213619** del predio ubicado en la calle 7 No. 12-14 del municipio de Circasia Quindío.

**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. **213619** del predio ubicado en la calle 7 No. 12-14 del municipio de Circasia 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 veintitrés (23) días del mes de Febrero de Dos Mil Dieciocho (2018).


**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**




**BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRÍA**

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

**PQR-0094**

**Elaboró:** Dorangela Ardila M.   
Técnico Oficina PQR

**Reviso:** Wilfredy Jaramillo Toro   
P.U Oficina P.Q