

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0087-2018

Abril 06 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

CUENTA DE SERVICIO No. 308827

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 OLGA ZARATE, el día 26 de Marzo de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la Calle 20 No. 12-35 del Barrio Uribe del municipio de Montenegro, mediante el cual solicita:

"... comedidamente solicito la cancelación del servicio ya que el predio que era de mi propiedad será adquirido y demolido para la obra MEJORAMIENTO MEDIANTE LA CONSTRUCCIÓN PASO NACIONAL POR MONTENEGRO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO PARA EL PROGRAMA "VIAS PARA LA EQUIDAD"... "

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 20 No. 12-35 del barrio Uribe, corresponde a la cuenta de servicio No. 308827 del municipio de Montenegro Quindío.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita uno

Se realiza la visita al inmueble, el día 11 de Abril de 2018 la cual realizó los funcionarios de EPQ, Wilson Álvarez y Arnoby Castaño en la que consta que: hay medidor de marca EISTER con lectura 1557, la vivienda está desocupada informo la vecina y la señora Olga Álzate que es porque van a demoler el predio por el proyecto vial de la calle principal del municipio de Montenegro, como constancia de la visita firma la señora Olga Zarate con C.c. 30.048.867.

Normalidad

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 normativo

Normalidad

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."*

Decreto 302 de 2000 en su artículo 14: que establece lo siguiente:

Análisis y respuesta

Por lo anterior y teniendo en cuenta que las visitas de campo han corroborado que el predio objeto de análisis, se identifica que el predio es objeto de negociación por el proyecto EL PASO MONTENEGRO de INVIAS, con cuenta de servicio No. **308827** del municipio de Montenegro, el cual será demolido para dicho proyecto del municipio.

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 presente la cuenta de servicio No. **308827**.

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 con cuenta No. **308827** 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 y levantamiento de acometida e instrumento de medida.

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 el señor OLGA ZARATE, en el sentido que se procederá a inactivar la cuenta de servicio No. **308827** del predio ubicado en la calle 20 No. 12-35 del barrio Uribe del municipio de Montenegro.

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. **308827** del predio ubicado en la calle 20 No. 12-35 del barrio Uribe altos del municipio de Montenegro 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. **308827** del ubicado en la calle 20 No. 12-35 del barrio Uribe altos del municipio de Montenegro 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 seis (06) días del mes de Abril de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Blanca Rocio Zuleta Gaviria
BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

Elaboró: Dorangela Ardila M.
 Técnico Oficina PQR

PQR-0258

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

