

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0132-2018

MAYO 18 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTAS DE SERVICIO No. 300160-300170**

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 MARTHA ELENA BEDOYA, el día 02 de Mayo de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, de los predios ubicados en la calle 21 #3-57 bajos y calle 21 #3-55 piso 2 del municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita:

"... la suspensión del servicio de agua de la dirección del predio CALLE 21 3 57 BAJOS – MONTENEGRO Y CALLE 21 3 55 PISO 2 – MONTENEGRO que está a nombre de MARTHA ELENA BEDOYA; por motivo... de construcción del deprimido de la calle 20" "...".

Identificación de la cuenta No. 300160

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 calle 21 #3-55 piso 2 del municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **300160** del municipio de Montenegro Quindío.

Identificación de la cuenta No. 300170

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 calle 21 #3-57 Bajos del municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **300170** del municipio de Montenegro Quindío.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita

Se realiza la visita al inmueble, el día 09 de Mayo de 2018 la cual realizó los funcionarios de EPQ, Arnoby Castaño y Wilson Álvarez en la que consta que: el predio está desocupado que pertenece a la Alcaldía hace dos meses, por el proyecto vial de la calle principal del municipio de Montenegro.

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 a nuestras bases de datos

Identificación de la cuenta No. 300160

300160				2018048250533	
010101340000000		6	\$		95.819
CALLE 21 No. 3-55-ALT		Montenegro	\$		38.853
MARTHA ELENA BEDOYA VALENCA		0	\$		56.966
CALLE 21 No. 3-55-ALT		Montenegro		15-may-2018	
				15-mar-2018	14-abr-2018
Residencial	3 - MEDIO -			PAGO INMEDIATO	19-feb-2018
				CORTE INMEDIATO	3
1725	1725			32.000,00	
					5.819,31 3.783,08
					1.343,44 943,72
					1.343,44 943,72
					1.343,44 943,72
					5.819,31 3.783,08
					1.343,44 943,72
1	3	11	13	13	13
1.316,00	3.947,00	14.472,00	17.103,00	17.103,00	17.103,00
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO			
CARGO FIJO ACUEDUCTO		5.819,00	CARGO FIJO		3.783,00
SALDO ANTERIOR		17.032,00	SALDO ANTERIOR		12.000,00
RECARGO ADJEDUCTO		128,00	RECARGO ALCANTARILLADO		91,00
					11.840,67

El anterior pantallazo evidencia que la cuenta de servicio No. **300160** del municipio de Montenegro, presenta mora de tres meses por valor **\$95.819**, toda vez que desde diciembre de 2017 no se registran pagos.

Valor que será abanado a la cuenta de servicio No. **300160** toda vez que en la visita técnica se identificó que dicho predio se encontraba para esos periodos desocupados, en razón a la construcción de obra de infraestructura vial.



Identificación de la cuenta No. 300170

300170		2018048250534	
010101340007000	6	\$	177.612
CALLE 21 No. 3-57 BAJO	Montenegro	\$	102.821
MARTHA ELENA BEDOYA	24806410	\$	74.791
CALLE 21 No. 3-57 BAJO	Montenegro	15-may-2018	
		15-mar-2018	14-abr-2018
Residencial	3 - MEDIO -	PAGO INMEDIATO	18-ene-2018
		CORTE INMEDIATO	5
3769	3769	32.000,00	
			5.819,31 3.783,08
			1.343,44 943,72
			1.343,44 943,72
			1.343,44 943,72
			5.819,31 3.783,08
			1.343,44 943,72
5	5	5	5
6.578,00	6.578,00	6.578,00	6.578,00
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	5.819,00	CARGO FIJO	3.783,00
CONSUMO ACUEDUCTO	6.717,00	VERTIMIENTO	4.719,00
SALDO ANTERIOR	56.571,00	SALDO ANTERIOR	25.836,00
RECARGO ACUEDUCTO	223,00	RECARGO ALCANTARILLADO	153,00

El anterior pantallazo evidencia que la cuenta de servicio No. **300170** del municipio de Montenegro, presenta mora de cinco meses por valor **\$177.612**, toda vez que desde diciembre de 2017 no se registran pagos.

Valor que será abanado a la cuenta de servicio No. **300170** toda vez que en la visita técnica se identificó que dicho predio se encontraba para esos periodos desocupados, en razón a la construcción de obra de infraestructura vial.

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

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 suspensión 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 **MARTHA ELENA BEDOYA**, en el sentido que se procederá a suspender las cuentas de servicio No. **300160-300170** de los predios ubicados en la calle 21 #3-57 bajos y calle 21 #3-55 piso 2 del municipio de Montenegro 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 suspensión de las cuentas las cuentas de servicio No. **300160-300170** de los predios ubicados en la calle 21 #3-57 bajos y calle 21 #3-55 piso 2 del municipio de Montenegro Quindío y proceda a realizar los respectivos abonos a las cuentas de servicio así:

Cuenta	Valor
1300160	\$95.819
1300170	\$177.612

ARTÍCULO TERCERO: Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, para que proceda a realizar la suspensión temporal del servicio, mediante el taponamiento de la acometida, de las cuentas de servicio No. **300160-300170** de los predios ubicados en la calle 21 #3-57 bajo y calle 21 #3-55 piso 2 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 Dieciocho (18) días del mes de Mayo 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-0360

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR 

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