

Aviso:	No. O-001-2020
Fecha:	25/03/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. 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 a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, El Gobierno Nacional mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia social, económica y ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020. Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar por aviso la respuesta a la PQRS.</p>	

Notificado:	Ingrid Johana Florez Sanchez
Dependencia:	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado
Tipo de Acto	Respuesta a PQR 0093
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
<p>Se le informa al peticionario que contra la presente documento 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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.</p>	
<p>La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del presente aviso.</p>	
Firma:	
Notificador:	HARRISON SANTAMARIA HUERTAS
Cargo:	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Proyectó: Harrison Santamaria, Subgerente Comercialización	

Armenia Quindío,

Señora
INGRID JOHANA FLOREZ SÁNCHEZ
B/Caldas calle 10 No 10ª-02
Montenegro, Quindío

Referencia: Respuesta Solicitud visita técnica

Asunto: Respuesta a PQR 0093

La Subgerencia de Acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P., en desarrollo de la delegación hecha a través del acuerdo 07 del 6 de Noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y las conferidas por la Ley 142 de 1994, una vez estudiado su escrito, procede a dar respuesta en los siguientes términos:

Antecedentes

La señora Ingrid Flórez solicita visita técnica al sector de la calle 10 No 10ª-02, donde informa que la vivienda posee poca presión en la red de acueducto y que esto puede ser producido por la instalación ilegal de las casas más abajo.

Consideraciones

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,

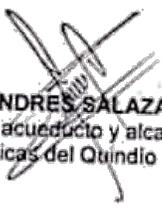
precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Pruebas recolectadas

Me permito informarle que personal de la empresa realizó visita técnica con su personal, donde se realizaron pruebas en la red domiciliaria y se comprobó la poca presión, sin embargo se realizará desmonte del collarin para verificar la apertura en la tubería principal y así poder mejorar la entrada.

Otra opción es construir una red domiciliaria nueva y pegarla directamente del tubo principal y así esta quedaría independiente, pero es de aclarar que estos gastos de material y excavación deben ser asumidos por el propietario y la empresa apoya con la instalación de esta, si es así por favor informar a la empresa para poder programar el personal.

Cordialmente,



FERNANDO ANDRÉS SALAZAR GOMEZ
Subgerente de acueducto y alcantarillado
Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP

Elaboró y proyectó: Carlos Fabio Saigado Viggiani
Profesional Universitario E.P.C.S.A.