

Notificación por Publicación:	No. C-032-2020
Fecha:	08/04/2020
<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 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 a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
Notificado:	SANDRA SOLEIDA MORALES CC 24.604.714
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o 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 (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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:



Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:

0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0143-2020

ABRIL 8 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **237453**

El 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,

1. Antecedentes

La señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, titular de la cédula de ciudadanía número 24.604.714 de Circasia Q., domiciliada y residente en el municipio de Circasia Q., en la Cra. 13 No. 12-10 y Cra. 13 No. 12-46, usuaria y/o suscritora de la cuenta de servicio No. **237453**, radicó derecho de petición con número 0482 del 04 de marzo de 2020, mediante el cual manifiesta lo siguiente:

“...De la manera más comedida les solicito me solucionen el inconveniente que tengo con el alcantarillado de la cuadra ya que no existe el tal mencionado, pero si nos lo es cobrado en las facturas de cada mes y solicito el retiro tal cobro de la manera más respetuosa. Yo misma instalé tubería de PVC dirigiéndome hacia la cañada ya que la empresa no ha querido hacerme responsable de los predios con dirección Cra. 13 NRO 12-10 y Cra. 13 NRO. 12-46 ubicadas en el municipio de Circasia Quindío...”
(sic)

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., a través de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente procedió a prorrogar el término de respuesta al derecho de petición radicado con el número 0482 del 04 de Marzo de 2020, con fundamento en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en atención a que luego de un análisis a su petición se observaba que la respuesta comprometía tanto a la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, como también a la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado.

En tal sentido, esa Subgerencia remitió con destino al profesional universitario de la Oficina de PQR'S, dependencia correspondiente a la Subgerencia de Comercialización documento que lo agregamos a esta resolución entre comillas, como quiera que la prórroga del término de respuesta tuvo en buena parte fundamento en la necesidad del documento soporte de la Subgerencia Operativa o de Acueducto y Alcantarillado a fin que procediera de fondo a dar una completa respuesta a su reclamación.

En consideración a lo cual, adjuntamos el mencionado documento en los mismos términos en que nos fuera presentado:

“Armenia,

10300-2020

Doctor:

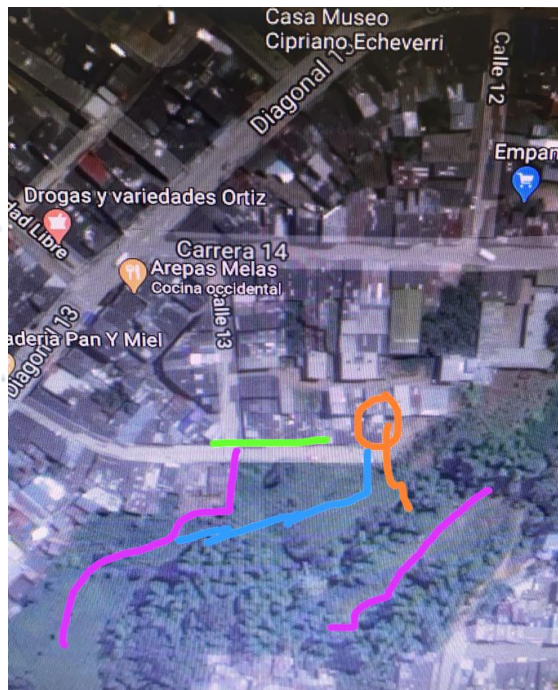
JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ
Profesional Universitario PQRS
E.P.Q. S.A. E.S.P

ASUNTO: Concepto sobre PQR No.0163 del Municipio de Circasia

Cordial Saludo,

Dando respuesta a la PQR No. 0163 de la señora Sandra Soleida Morales, quien solicita que se le solucione un problema de alcantarillado para las viviendas con nomenclatura Carrera 13 números 12-10 y 12-46, además manifiesta no tener alcantarillado, y que no se le cobre en razón a que ella lo construyó y vierte a la Quebrada, me permito informarle:

- La Empresa en el sector cuenta con una red de alcantarillado, localizada en la carrera 13 en el sentido de la calle 12 hacia la calle 13, sin embargo, estas viviendas no están conectadas a este alcantarillado ya que están ubicadas por debajo de la cámara inicial y no les da nivel.
- En razón a lo anterior, cuando se edificaron las viviendas los propietarios construyeron una domiciliaria, que pasa por un predio privado y que se conecta al colector de agua residual de la empresa. Esta domiciliaria lleva muchos años construida, y con el paso del tiempo se deterioró por lo que requiere reposición de la misma.
- La construcción de las domiciliarias es responsabilidad del usuario y suponemos que, en este sentido, los usuarios construyeron una nueva domiciliaria, la cual además de generar un vertimiento prohibido a la Quebrada, no fue construida de manera correcta ya que la tubería quedó expuesta y sin cajas de inspección en los puntos de quiebre.



Ahora bien, dentro de nuestra labor de prestar apoyo y acompañamiento para la solución del problema, se requiere de parte del usuario que presente ante la empresa el permiso de servidumbre o de paso que tenga para la construcción de la domiciliaria por el predio privado, para de esta forma la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, poderle asesorar en la construcción de la misma.

Cualquier información adicional que se requiera le será suministrada.

Cordialmente,

en tu vida

FERNANDO ANDRÉS SALAZAR GÓMEZ

Subgerente de Acueducto y Alcantarillado

Elaboró y Proyectó: **Judi Adriana Rojas O.**



Profesional Universitario "

Estando en tiempo oportuno, nos permitimos emitir la respuesta desde el punto de vista de nuestra dependencia, y se adjunta concepto de la Subgerencia Operativa.

Consideraciones:

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: "Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP." 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".

2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio ubicado en el municipio de Circasia Q., en la Cra. 13 No. 12-46, corresponde a la cuenta de servicio No. **237453**, cuya usuaria y/o suscriptora es la misma peticionaria, señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación – Sistema Comercial ialeph

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, presenta en tiempo real la información de facturación denominado *ialeph*, correspondiente al predio de la peticionaria, señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Gráfica 1.- Facturación a cargo de la suscriptora SANDRA SOLEIDA MORALES – SE FACTURA SÓLO EL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO-

Periodo	Número Factura	Cod	Acueducto	Alcantarillado	Corserpark	Aseo	Total
202002	202002024996		15.230	0	0	0	15.230
202002	202002024997		11.692	0	0	0	11.692
202001	202001024998		15.230	0	0	0	15.230
201912	201912024999		11.692	0	0	0	11.692
201911	201911024992		25.522	0	0	0	25.522
201910	201910024999		18.867	0	0	0	18.867
201909	201909024994		20.586	0	0	0	20.586
201908	201908024995		11.692	0	0	0	11.692
201907	201907024995		15.230	0	0	0	15.230
201906	201906024999		18.315	0	0	0	18.315
201905	201905024998		14.770	0	0	0	14.770
201904	201904024997		13.047	0	0	0	13.047
201903	201903024995		13.047	0	0	0	13.047
201902	201902024995		13.047	0	0	0	13.047
201811	201811024999		13.047	0	0	0	13.047
201812	201812024999		14.770	0	0	0	14.770
201811	201811024976		13.047	0	0	0	13.047
201810	201810024997		14.330	0	0	0	14.330
201809	201809024995		14.330	0	0	0	14.330
201808	201808024996		15.979	0	0	0	15.979
201807	201807024993		14.330	0	0	0	14.330
201806	201806024993		14.330	0	0	0	14.330
201805	201805024995		12.827	0	0	0	12.827
201804	201804024993		12.087	0	0	0	12.087
201803	201803024982		10.629	0	0	0	10.629
201802	201802024979		11.839	0	0	0	11.839
201801	201801024971		12.000	0	0	0	12.000
201712	201712024970		12.490	0	0	0	12.490
201711	201711024969		11.839	0	0	0	11.839
201710	201710024960		10.629	0	0	0	10.629
201709	201709024960		11.839	0	0	0	11.839
201708	201708024962		9.469	0	0	0	9.469
201707	201707024960		10.629	0	0	0	10.629
201706	201706024960		10.629	0	0	0	10.629
201705	201705024961		10.629	0	0	0	10.629

- a) La facturación que aparece en el pantallazo nos muestra el producto y los periodos que se le cobran a la usuaria y suscriptora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, y estos corresponden únicamente al servicio de Acueducto, como se observa la columna de Alcantarillado parece continuamente con Cero (0).
- b) La empresa no factura cargo alguno por concepto de **ALCANTARILLADO** como equivocadamente lo expresa la usuaria en su derecho de petición.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

Sea lo primero auscultar en nuestra base de datos histórico de facturación correspondiente al predio objeto de estudio y que corresponde a la cuenta de usuario No. **237453**, a nombre de la señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, peticionaria en estas diligencias, para lo cual revisamos los distintos periodos de facturación a nombre de la usuaria y/o suscriptora dentro del Sistema Comercial que se tiene en la Empresa denominado *ialeph*, el cual nos da una lectura clara, veraz y fehaciente de que a la señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, la Empresa no le factura suma alguna de dinero por concepto del servicio de Alcantarillado, toda vez que no tiene conexión con la entidad en esta clase de vínculos. Por lo cual la única relación como usuaria dentro del Contrato de condiciones uniformes que tiene es a través del servicio de **ACUEDUCTO**, y seguramente, si se acatan las recomendaciones planteadas por la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado la cual adjuntamos seguidamente con esta resolución, en el futuro próximo podemos incluirla en nuestra base de datos como usuaria de ese tan importante servicio y más aún cuando ambientalmente es lo que se debe hacer frente a la responsabilidad social como miembro de una comunidad como la suya.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la petición de la señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, en el sentido de que **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**, a través de esta dependencia administrativa, actualmente no tenemos a la peticionaria, señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, como usuaria del servicio público de **ALCANTARILLADO**, como para pretender que la entidad de acuerdo con su reclamación, procediera al retiro del cobro del servicio. La vinculación que la usuaria y /o suscriptora es titular del contrato de servicio número **237453**, por concepto únicamente del servicio de **ACUEDUCTO**.

Significa lo anterior, que como empresa prestadora de servicios públicos no podemos proceder a retirar una usuaria de un servicio, como el de Alcantarillado, cuando no se tiene contratado con nosotros en los actuales momentos.

ARTÍCULO SEGUNDO: En relación con la situación particular que tiene la peticionaria señora **SANDRA SOLEIDA MORALES**, respecto de que se le solucione el inconveniente en cuanto al alcantarillado del sector donde reside, el que según su manifestación no existe, en el cuerpo de la presente resolución se encuentra la comunicación enviada por el Subgerente de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el cual presenta una ruta para efectos de que en el sector puedan obtener el servicio. (texto entre comillas)

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFÍQUESE esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación que serán interpuestos ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en el evento de aceptarse el recurso de Apelación, este despacho procederá a darle el trámite correspondiente remitiendo el expediente 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 previsto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los ocho (8) días del mes de abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PTM.

HARRISON SANTAMARIA HUERTAS

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

PQR- 0163 de 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Jefe Oficina P.Q. R'S

