

Notificación por Publicación:	No. C-007-2020
Fecha:	26/03/2020
<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 las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020.</p> <p>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:	LUZ DARY TORRES FLOREZ CC 39.802.872
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
<p>Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de</p>	

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:



10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0121-2020

Marzo 16 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 280002

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 **LUZ DARY TORRES FLOREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 39.802.872; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Circasia, Quindío; el día 24 de febrero de 2020, con radicado externo 0467, y radicado interno PQR N°-0162, en el que, el usuario manifiesta, que se anule una matrícula y se facture el valor real; a la vivienda ubicada en el Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“Yo Luz Dary Torres Flórez, persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificada como aparece después de la firma, en el presente escrito, y obrando como usuaria del Servicio Publico Domiciliario, que presta su Empresa, me dirijo a su despacho con el fin de elevar la siguiente petición, lo que pasa es que me llegan dos recibos a la casa, necesito que se anule 1 matricula y se facture el consumo real.”

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”.

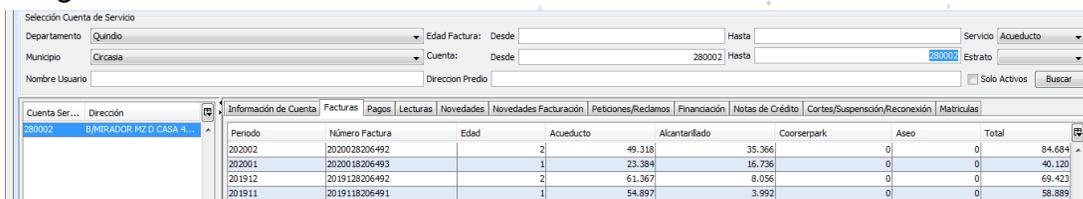
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 280002**, cuyo suscriptor es la señora **LUZ DARY TORRES FLOREZ**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

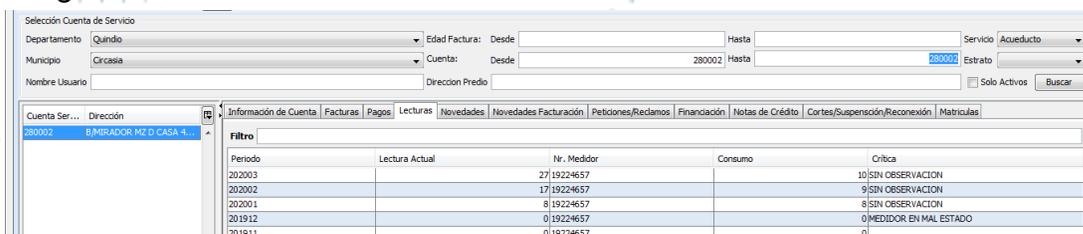
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202002	2020028206492	2	49.318	35.366	0	0	84.684
202001	2020018206493	1	23.384	16.736	0	0	40.120
201912	2019128206492	2	61.367	8.056	0	0	69.423
201911	2019118206491	1	54.897	3.992	0	0	58.889

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202003		2719224657		10 SIN OBSERVACION
202002		1719224657		9 SIN OBSERVACION
202001		819224657		8 SIN OBSERVACION
201912		019224657		0 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		019224657		0

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 280002**, cuyo suscriptor es la señora **LUZ DARY TORRES FLOREZ**.
- En los periodos facturados de enero 2020, el consumo fue de 8 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 9 M3, de marzo 2020 el consumo fue de 10 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos, que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Igualmente se le comunica que la cuenta número **280003**, queda anulada del sistema y a partir del mes siguiente la factura que seguirá llegando a la dirección Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, será la factura con número de cuenta **280002**.

- c) El día 4 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *“El predio es nuevo, fue ocupado el día 16 de diciembre de 2019, el servicio de agua fue colocado a finales de diciembre, tiene un serial el medidor 19224657, quien nos da la faceta para indicar cuál en realidad es el número de la cuenta, ya que existen dos facturas con la misma dirección, manzana D Casa 41 Piso 2 # 2020028206492 por \$84.684, y la factura # 2020028206493 por valor de \$154.293, tiene del mismo mes consumos de 9 M3, tiene registrado el mismo número de medidor y el mismo consumo”.*

3. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados de enero 2020, el consumo fue de 8 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 9 M3, de marzo 2020 el consumo fue de 10 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos, que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Igualmente se le comunica que la cuenta número **280003**, queda anulada del sistema y a partir del mes siguiente la factura que seguirá llegando a la dirección Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, será la factura con número de cuenta **280002**.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión suscrita por la señora **LUZ DARY TORRES FLOREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 39.802.872, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 280002**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados de enero 2020, el consumo fue de 8 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 9 M3, de marzo 2020 el consumo fue de 10 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos, que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Así mismo se le comunica que la cuenta número **280003**, queda

anulada del sistema y a partir del mes siguiente la factura que seguirá llegando a la dirección Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío, será la factura con número de cuenta **280002**.

ARTICULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión a la siguiente dirección, en el Barrio el Mirador Manzana D Casa # 41 Piso 2, de Circasia, Quindío.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase 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 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los dieciséis (16) días del mes de Marzo de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS

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

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S