

Notificación por Publicación:	No. C-005-2020
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 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 a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	

Notificado:	MARIA ELENA RUIZ CC 25.119.160
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Página 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 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 de la publicación en página web.</p>	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	



10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0120-2020

Marzo 16 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 222540

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 **MARIA ELENA RUIZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 25.119.160; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Circasia, Quindío; el día 25 de febrero de 2020, con radicado externo 0465, y radicado interno PQR N°-0160, en el que, el usuario manifiesta, que se hagan una valoración al cobro elevado de las facturas; a la vivienda ubicada en el Barrio san Vicente Calle 4 # 16-12, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"Yo María Elena Ruiz, vecina de Circasia, Quindío, solicito a ustedes muy comedidamente, que me hagan una valoración al cobro elevado de las facturas, dado que soy una persona que vive sola y no permanezco en la vivienda; dicha vivienda está ubicada en la calle 4 # 16-12, Barrio san Vicente".

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 san Vicente Calle 4 # 16-12, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 222540**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA ELENA RUIZ GOMEZ**.

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 san Vicente Calle 4 # 16-12, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Fecha	Consumo	Valor	IVA	Total
2019-10-31	16.000	1.600.000	160.000	1.760.000
2019-11-30	11.000	1.100.000	110.000	1.210.000
2019-12-31	13.000	1.300.000	130.000	1.430.000
2020-01-31	6.000	600.000	60.000	660.000
2020-02-28	2.000	200.000	20.000	220.000
2020-03-31	3.000	300.000	30.000	330.000

Imagen de lecturas

Fecha	Consumo	Valor	IVA	Total
2019-10-31	16.000	1.600.000	160.000	1.760.000
2019-11-30	11.000	1.100.000	110.000	1.210.000
2019-12-31	13.000	1.300.000	130.000	1.430.000
2020-01-31	6.000	600.000	60.000	660.000
2020-02-28	2.000	200.000	20.000	220.000
2020-03-31	3.000	300.000	30.000	330.000

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 222540**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA ELENA RUIZ GOMEZ**.
- En los periodos facturados de octubre 2019, el consumo fue de 16 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 11 M3, de diciembre 2019 el consumo fue de 13 M3, de enero 2020 el consumo fue de 6 M3, de febrero de 2020 el consumo fue de 2 M3, de marzo de 2020 el consumo fue de 3 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, a partir de enero de 2020 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.

- c) El día 13 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio san Vicente Calle 4 # 16-12, de Circasia, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *"Procedí a pasar revista de la tubería del predio e inicie pasando revista del medidor en cuanto a su funcionamiento este está funcionando normalmente valga la redundancia, el sistema de grifería incluyendo llaves de lavamanos, ducha, lavadero de ropa y lavaplatos, no presentan fugas, el predio permanece solo, ya que la dueña la mayoría del tiempo la pasa en la ciudad de Pereira, la factura esta cancelada en su totalidad, reside solo una persona".*

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 octubre 2019, el consumo fue de 16 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 11 M3, de diciembre 2019 el consumo fue de 13 M3, de enero 2020 el consumo fue de 6 M3, de febrero de 2020 el consumo fue de 2 M3, de marzo de 2020 el consumo fue de 3 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, a partir de enero de 2020 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.

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

RESUELVE

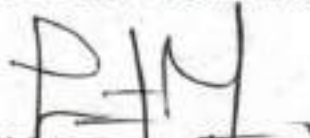
ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **MARIA ELENA RUIZ GOMEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 25.119.160, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 222540**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio san Vicente Calle 4 # 16-12, de Circasia, Quindío, podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados de octubre 2019, el consumo fue de 16 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 11 M3, de diciembre 2019 el consumo fue de 13 M3, de enero 2020 el consumo fue de 6 M3, de febrero de 2020 el consumo fue de 2 M3, de marzo de 2020 el consumo fue de 3 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, a partir de enero de 2020 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.

ARTICULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión a la siguiente dirección, en el Barrio san Vicente Calle 4 # 16-12, 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