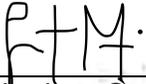


Notificación por Publicación:	No. C-010-2020
Fecha:	26/03/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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:	JOSE HOOVER CASTAÑO RAMIREZ CC 4.464.795
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:	



0702-2020

RESOLUCIÓN -0129-2020

Marzo 18 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 329180

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

El señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 4.464.795, domiciliado y residente en la Carrera 4 No. 12-20 del municipio de Montenegro Q., radicó derecho de petición ante las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en el municipio de Montenegro Q., el día 5 de marzo de 2020, mismo que fue enviado a la Ventanilla única de la Entidad el día 9 de marzo de 2020, el cual fue radicado con el # 0534, dando origen a la PQR 0172, en el que manifiesta inconformidad con la facturación toda vez que la casa se encuentra desocupada hace aproximadamente 2 meses.

La comunicación suscrita por el peticionario, señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, es del siguiente tenor:

"... La presente es para informar que la vivienda ubicada en CRA 4 No. 12-20 se encuentra desocupada hace aproximadamente 2 meses en los cuales han llegado los recibos con un consumo injustificado le solicito envíen personal para verificar lo dicho y así mismo ajustar las próximas tarifas..."

" (sic)

2. 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 urbano ubicado en la Carrera 4 No. 12-20 en el municipio de Montenegro Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **329180**, cuyo suscriptor y/o usuario es el mismo petionario señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**.

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 en la plataforma comercial denominada *ialeph*, correspondiente a la vivienda registrada en nuestro sistema a nombre del señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, inmueble ubicado en la Cra. 4 No. 12-20 en el Municipio de Montenegro Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia del petionario **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**

Mes	Actividad	N. Med	Consumo	Unidad
2019		12001474		CONSUMIDOR
2019		12001474		CONSUMIDOR
2019		12001474		MEDIDOR EN EL ESTADO
2019		12001474		MEDIDOR EN EL ESTADO
2019		12001474		MEDIDOR EN EL ESTADO
2020		12001474		CONSUMIDOR
2020		12001474		MEDIDOR EN EL ESTADO
2020		12001474		CONSUMIDOR

- El pantallazo anterior nos muestra las lecturas de los meses de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2019, ENERO, FEBRERO DE 2020, en los cuales se advierten los siguientes consumos en ese orden: 6M3, 9M3, 9M3, 10M3, 8M3, 9M3, 7M3, 6M3, respectivamente.
- De las lecturas se interpreta que han sido constantes, con alguna variabilidad, el medidor viene trabajando de manera normal, en los meses de julio a diciembre de 2019, pero un bajón en el consumo durante los meses de enero y febrero de 2020.

- c) La lectura del mes de febrero en el medidor fue de 1358m³, y la lectura tomada por el Técnico de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, fue de 1360 m³, como consta en el acta de visita del día 12 de marzo de 2020. Lo que demuestra que el medidor se está moviendo por consumo.
- d) Sin embargo, la señora **GLORIA INÉS CARDONA**, arrendataria del segundo piso y quien atendió la visita técnica manifestó que el inmueble se encuentra desocupado hace un mes aproximadamente y el peticionario alude que el inmueble se encuentra desocupado hace más o menos 2 meses.
- e) Desafortunadamente, para efectos de tener la claridad necesaria sobre la época de desocupación del inmueble, es preciso que el usuario y/o suscriptor **JOSE HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, aporte copia de los recibos de energía de los meses de enero a marzo de 2020. Los cuales no fueron acompañados con la petición.
- f) Por otra parte, el medidor y las instalaciones hidráulicas de la vivienda están funcionando cabalmente, sin encontrarse fugas perceptibles o imperceptibles que puedan indicar aumento en la contabilización del consumo.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por la solicitante, la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, señor **ARNOBY CASTAÑO**, el día 12 de marzo de 2020, donde se identificó que, en la vivienda de señalada se hacen constar las siguientes observaciones:

"...se pasó revista del sistema hidráulico de la vivienda, revisando sanitario, lavamanos, sanitario, duchas y lavadero y no presenta fugas, se revisó también el medidor y este se encuentra funcionando normalmente. Ese primer piso se encuentra deshabitado hace un mes aproximadamente según Gloria Cardona, residente en el segundo piso. No fue posible fotocopia de recibo de energía..." (sic)

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca *Elster*, clase *C*, serie *154756* volumétrico, lectura *1360*, desocupado para la fecha de la visita 12 de marzo de 2020.

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

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazo que anteriormente presentamos, podemos interpretar que el medidor presenta información por lectura con consumos normales, información obtenida a través del medidor funcionando óptimamente y con el sistema hidráulico exento de fugas o pérdidas que puedan contaminar el ejercicio de contabilización de agua.

De la visita técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización para la respuesta efectos de la PQR, podemos concluir que la infraestructura de las instalaciones hidráulicas en la propiedad, se encuentra en buen estado de funcionamiento, sin encontrar daños ni fugas de ninguna naturaleza.

Sin embargo, en el evento planteado por el usuario, según el cual, el inmueble se encuentra desocupado aproximadamente hace dos meses, se requiere entonces copias de las facturas de energía de los meses de enero, febrero y marzo de 2020.

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: En esta instancia y con la documentación aportada, **NO ES POSIBLE ACCEDER A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL** suscrita por el señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, toda vez que los niveles de consumo en la vivienda cuya cuenta de servicios es No. **329180**, a nombre del suscriptor y/o Usuario, son normales, no presenta fugas, el medidor está trabajando normalmente, y además, contamos con la constancia de la visita técnica cuya acta certifica todo lo anterior. No obstante lo anterior, para poder acceder a la solicitud del usuario, se requiere adjuntar al presente expediente copia de los recibos o facturas de la energía por los meses de enero, febrero y marzo de 2020, correspondiente a la vivienda ubicada en la carrera 4 #12-20, Primer Piso en el municipio de Montenegro Q., y una vez aportadas dichas facturas, y evidenciada la desocupación del inmueble procederemos a reconocer la novedad y a devolver los valores cobrados durante el tiempo de la des-habitación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a las Oficinas de Facturación y a la de Pérdidas Técnicas adscritas a esta Subgerencia de Comercialización para tengan en cuenta que para la fecha del día 12 de marzo de 2020, día de la Visita Técnica realizada por nuestro Operario, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el inmueble ubicado en la Cra. 4 #12-20 del Municipio de Montenegro Q., correspondiente a la Cuenta de Servicios No. **329180**, de propiedad del usuario y peticionario Señor **JOSÉ HOOVER CASTAÑO RAMÍREZ**, estaba desocupado, y así se hizo constar en el acta correspondiente.

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 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los dieciocho (18) días del mes de marzo de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FTM.

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

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

PQR- 0172 de 2020