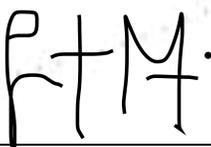


Notificación por Publicación**Fecha:** 24/03/2020

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.

Notificado:	MARIA LUCRECIA ARANGO CC 41.931.138
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 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 pagina web.</p>	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	



10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0118-2020

Marzo 13 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 241624

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 LUCRECIA ARANGO**, identificado con cedula de ciudadanía número 41.931.138; 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 0448, y radicado interno PQR N°-0156, en el que, el usuario manifiesta, que se haga revisión y se cobre lo justo porque aumento el consumo sin variación alguna; a la vivienda ubicada en el Barrio Villa Nohemi Manzana 4 # 3, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"Yo María Lucrecia Arango, persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificada como aparece después de mi firma, en el presente escrito, y obrando como usuario del Servicio Publico Domiciliario que presta su empresa, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de elevar la siguiente petición: No estoy de acuerdo con el aumento del consumo de agua en mi casa ya que todo transcurre normalmente y se haga una revisión y se haga lo justo".

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".



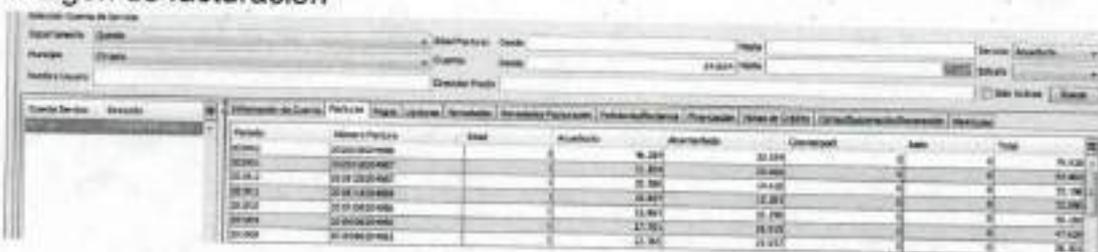
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Villa Nohemi Manzana 4 # 3, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 241624**, cuyo suscriptor es la señora **ANGELA ROSA CASTAÑO**.

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

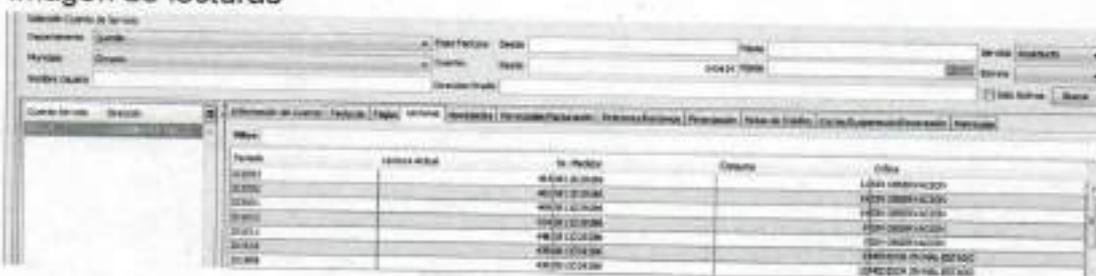
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Villa Nohemi Manzana 4 # 3, de Circasia, Quindío denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Metro Cúbico	Consumo	Valor	Valor IVA	Total
2019-07	12.000	12.000	12.000	1.200	13.200
2019-08	9.000	9.000	9.000	900	9.900
2019-09	7.000	7.000	7.000	700	7.700
2019-10	8.000	8.000	8.000	800	8.800
2020-01	14.000	14.000	14.000	1.400	15.400
2020-02	14.000	14.000	14.000	1.400	15.400
2020-03	12.000	12.000	12.000	1.200	13.200

Imagen de lecturas



Periodo	Valor	Valor	Valor
2019-07	12.000	12.000	12.000
2019-08	9.000	9.000	9.000
2019-09	7.000	7.000	7.000
2019-10	8.000	8.000	8.000
2020-01	14.000	14.000	14.000
2020-02	14.000	14.000	14.000
2020-03	12.000	12.000	12.000

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 241624**, cuyo suscriptor es la señora **ANGELA ROSA CASTAÑO**.
- En los periodos facturados de septiembre 2019 el consumo fue de 12 M3, de octubre 2019 el consumo fue de 9 M3, de noviembre 2019 el consumo fue de 7 M3, de diciembre de 2019 el consumo fue de 8 M3, de enero de 2020 el consumo fue de 14 M3, de febrero de 2020 el consumo fue de 14 M3, en marzo de 2020 el consumo fue de 12 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, por tal motivo 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 4 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio Villa Nohemi Manzana 4 # 3, de Circasia, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *"Revise inicialmente el medidor y se encuentra funcionando normalmente, se revisó también la tubería que lleva el agua al tanque del lavadero al tanque del sanitario, a la ducha y no presentan fugas, residen tres personas adultas, hace 15 años residen en el predio."*

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 septiembre 2019 el consumo fue de 12 M3, de octubre 2019 el consumo fue de 9 M3, de noviembre 2019 el consumo fue de 7 M3, de diciembre de 2019 el consumo fue de 8 M3, de enero de 2020 el consumo fue de 14 M3, de febrero de 2020 el consumo fue de 14 M3, en marzo de 2020 el consumo fue de 12 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, por tal motivo 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 LUCRECIA ARANGO**, identificada con cedula de ciudadanía número 41.931.138, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 241624**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Villa Nohemi Manzana 4 # 3, de Circasia, Quindío, 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, Barrio Villa Nohemi Manzana 4 # 3, 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 trece (13) 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.

