

Notificación por Publicación:	No. C-004-2020
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:	ADRIANA ACOSTA
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 -0119-2020

Marzo 16 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 213031

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 **ADRIANA ACOSTA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Circasia, Quindío; el día 02 de marzo de 2020, con radicado externo 0455, y radicado interno PQR N°-0158, en el que, el usuario manifiesta, que la vivienda no es de uso continuo, para la fecha facturada no estuvo ocupada para generar el costo registrado; a la vivienda ubicada en la Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"...Realice el pago de mi factura porque ya estaba en la fecha limite para no tener mora, pero estoy inconforme con el valor facturado pues ese predio no es de uso continuo y precisamente en las fechas señaladas no estuvo habitado como para el costo de la factura. En la primera factura habia un cobro de acueducto y aseo de \$10.439 y para la segunda factura subió a \$75.764. Realizan cobro de cargo variable acueducto (consumo) y otro de cargo variable de alcantarillado. Es una suma alarmante teniendo presente que el informe es en la tebaida y además que tenemos uso ocasional. Ni en mi casa me llega por ese valor".

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 la Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 213031**, cuyo suscriptor es la señora **ADRIANA PATRICIA ACOSTA CASTRILLON**.

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 la Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Fecha	Consumo	Costo	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
201912	26.000	10.439	10.439	0	0	0	0	0	10.439
202001	26.000	96.701	96.701	0	0	0	0	0	96.701
202002	8.000	51.413	51.413	0	0	0	0	0	51.413

Imagen de lecturas

Fecha	Consumo	Valor	Valor	Valor
201912	26.000	10.439	10.439	10.439
202001	26.000	96.701	96.701	96.701
202002	8.000	51.413	51.413	51.413

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 213031**, cuyo suscriptor es la señora **ADRIANA PATRICIA ACOSTA CASTRILLON**.
- En los periodos facturados de diciembre de 2019, se le cobro un cargo fijo por valor de \$10.439 pesos, el periodo facturado de diciembre 2019, a enero 2020, la factura fue por un valor de \$96.701, con un consumo de 26 M3, en el periodo facturado de febrero la factura fue por un costo de \$51.413, con un consumo de 8 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, del predio ubicado en Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío; se verifico que en el periodo de diciembre de 2019, solo se le cobro el cargo fijo por valor de \$10.439, en enero se cobró el consumo de diciembre 2019 y enero 2020, por un valor de \$96.701 pesos con un consumo de 26 M3, razón por la cual se refleja el incremento de la factura, ahora bien en el periodo facturado en febrero de 2020.

Se observa la normalización del consumo, con 8 M3 de uso de agua por un valor de \$ 51.413 pesos, 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 5 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *"En el momento de la visita fui acompañado por el joven diego valencia enviado por la señora luz mary Montiel, administradora del conjunto residencial, le ordenó abrir la puerta de un apto y no fue posible, según este joven manifiesta que este apto permanece solo y que es ocupado esporádicamente; se hicieron varios intentos para abrir y no fue posible la abierta, ya que el sistema, ya a última hora se pudo abrir y se revisó el sistema hidráulico del apto y no presento fugas, el medidor es nuevo y se encuentra funcionando normalmente"*.

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; en los periodos facturados de diciembre de 2019, se le cobro un cargo fijo por valor de \$10.439 pesos, el periodo facturado de diciembre 2019, a enero 2020, la factura fue por un valor de \$96.701, con un consumo de 26 M3, en el periodo facturado de febrero la factura fue por un costo de \$51.413, con un consumo de 8 M3, del predio ubicado en Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío; para resumir lo dicho hasta aquí, se verifico que en el periodo de diciembre de 2019, solo se cobro el cargo fijo por valor de \$10.439, en enero, se cobró el consumo de diciembre 2019 y enero 2020, por un valor de \$96.701 pesos con un consumo de 26 M3, razón por la cual se refleja el incremento de la factura, ahora bien en el periodo facturado de febrero de 2020. Se observa la normalización del consumo, con 8 M3 de uso de agua por un valor de \$ 51.413 pesos, 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 **ADRIANA PATRICIA ACOSTA CASTRILLON**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 213031**, correspondiente al predio ubicado, en Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, Quindío, podemos observar, para resumir lo dicho hasta aquí, se verificó que en el periodo de diciembre de 2019, solo se cobró el cargo fijo por valor de \$10.439, en enero, se cobró el consumo de diciembre 2019 y enero 2020, por un valor de \$96.701 pesos con un consumo de 26 M3, razón por la cual se refleja el incremento de la factura, ahora bien en el periodo facturado de febrero de 2020. Se observa la normalización del consumo, con 8 M3 de uso de agua por un valor de \$ 51.413 pesos, 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.

ARTICULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión a la siguiente dirección, en Reserva de la Colina Bloque C Apto 214, de La Tebaida, 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)