

Notificación por Publicación:	No. C-024-2020
Fecha:	02/04/2020
<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:	MARÍA ARACELLY TABORDA BONILLA
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Prórroga término respuesta
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co marace55@yahoo.es
<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>	

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:



Armenia, Quindío

10702 - 2020

Señora

MARÍA ARACELLY TABORDA BONILLA

Calle 11 No. 3-36 apto. 101

Corregimiento de Pueblo Tapao

Montenegro Quindío

Correo Electrónico: marace55@yahoo.es

REFERENCIA: Prórroga término respuesta derecho de petición radicado con número **0183** del 13 de marzo de 2.020. **CUENTA DE SERVICIO No. 801847**

Respetada señora **MARÍA ARACELLY,**

En atención a la solicitud de la referencia, de manera atenta y respetuosa, me permito manifestarle que se hará uso del parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que establece que: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Lo anterior, en atención a que una vez realizado el análisis de su petición, observamos que compromete un estudio pormenorizado desde el punto de vista técnico, administrativo y operativo, para lo cual ordenamos una visita especializada al predio, con el propósito de que esos resultados nos permitan orientar un juicioso examen, tanto en campo como en todo el proceso de lectura, facturación y crítica correspondientes, toda vez que encontramos que al parecer el medidor que ha venido siendo leído por el personal de lectores de la empresa, no es el que cuenta los consumos efectuados en su vivienda, lo que nos compromete a hacer una revisión exhaustiva a los componentes documentales y en campo que nos responda a las inquietudes en relación a cuál es el contador que actualmente mide el consumo de acueducto de su hogar, y a qué propiedad pertenece el medidor que ha venido siendo leído permanentemente como suyo, y al cual se le practicó visita técnica a la crítica a través del acta número 139703 del 9 de marzo de 2020, lo mismo que a la visita técnica para la respuesta al derecho de petición del día 1 de abril de 2020 efectuada por nuestro contratista, el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, quien según su informe, identificó que el medidor que al parecer contabiliza el consumo de agua en su vivienda, no es el que aparentemente usted y quienes por parte de la empresa han registrado consumos eventualmente lo han hecho en evidente error común, y así lo entendían.

Obviamente todo esto será objeto de análisis, a efectos de darle total certeza, para lo cual estamos solicitando con el mayor respeto la prórroga de los términos conforme al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de No. 22-30 2015.

Por estas razones, y finalmente con el propósito de darle claridad meridiana y legalidad a todos los actos que le den certidumbre a los distintos procesos identificados en el contrato de condiciones uniformes que tenemos con usted.

Por tanto, sin tener todos los elementos de juicio que nos permitan tener certeza al respecto, se dificulta en este momento poder emitir una respuesta de fondo y concreta sobre su petición radicada en esta dependencia bajo el número 0608 del 13 de marzo de 2020, que se convertiría en la PQR 0183.

En atención a lo escrito, la Subgerencia de Comercialización confía poder emitir la respuesta definitiva a su pretensión antes del 22 de abril venidero.

De antemano agradecemos su comprensión.


HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS
SUBGERENTE DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ PU OFICINA DE PQRS

