

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0056-2018

Marzo 15 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

CUENTA DE SERVICIO No. 117560

La 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,

CONSIDERANDO

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, 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".

Que la señora MARTHA ESTELA SANCHEZ GOMEZ, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio, ubicado calle 13 No. 9-32 del municipio de la Tebaida Quindío, mediante el cual solicita que:

"...el predio...está desocupado porque va hacer demolido en su totalidad...y espero que la factura siga con el reajuste...".

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en la calle 13 No. 9-32 del municipio de la Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **117560**, cuyo suscriptor, José De La C Morales.



haciendo uso del servicio de agua potable, se mutará su estado de usuario activo a quien se le venía cobrando una tarifa de consumo, a un usuario que solo se le cobre la tarifa correspondiente al cargo fijo.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones de la señora MARTHA ESTELA SANCHEZ GOMEZ, en el sentido que se le seguirá facturando a la cuenta de servicio No. **117560**, del predio ubicado calle 13 No. 9-32 del municipio de la Tebaida Quindío, un cargo fijo, mientras no registre consumo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir copia de este acto Administrativo al Coordinador de lectores, para que al momento de hacer la lectura de este predio sólo constate si ha habido consumo o si ya se encuentra habitada, de lo contrario reportar consumo en cero (0M3).

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese 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 (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.


Dada en Armenia Quindío, a los quince (15) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).


NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

Elaboró: Dorangela Ardila M. 
Técnico Oficina PQR.

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro. 
P.U Oficina P.Q.

PQR-0163

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

La jurisprudencia emitida por la Corte Constitucional, deja en firme el cobro del "cargo fijo" para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, porque refleja la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente de su uso, es decir, que el pago de un "cargo fijo" como parte de la tarifa a cargo del usuario, resulta acorde con la finalidad del Estado de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional.,

Que lo anterior obedece al artículo 90 de la Ley 142 de 1994: que establece lo siguiente:

"Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita al predio

Se ordenó visita técnica la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ Arnoby castaño, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando que en el momento de la visita se encontraba el señor Omar quien informo que el predio se encuentra desocupado y que están haciendo trámites para demolición o venta del predio.

Análisis y decisión

Habiendo corroborado la información del peticionario, en el sentido que el predio ubicado calle 13 No. 9-32 del municipio de la Tebaida Quindío, se encuentra desocupado, la Empresa continuará facturando solo el cargo fijo mientras no se registre consumo, es decir, que en caso de presentar consumo, éste se le cobrará.

Teniendo en cuenta que el suscriptor seguirá contando con la disponibilidad de la infraestructura, para que en el momento que lo requiera pueda seguir