

0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR -038-2018**

Febrero 19 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

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 CANDIDA ROSA FIGUEROA RIOS, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en el barrio villa Juliana Mz. G No. 8 del municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita que:

*"... sea beneficiada con la instalación del servicio de Agua sin costo alguno...."*

**ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.**

**Visita social al predio**

Se ordenó una visita social al predio en mención, con el fin de identificar el entorno socioeconómico y verificar si en el predio lo habitan personas de especial protección constitucional, encontrando que:



CUESTA DE SERVICIOS  
ENCUESTA SOCIOECONÓMICA

**A. INFORMACIÓN BÁSICA**

FECHA: 12-01-2018 3 P.m

NOMBRE: Cándida Rosa Figueroa 24-810461

EDAD: 68 Montenegro

**B. INFORMACIÓN DEL SERVICIO**

PROBLEMA: 1 FAMILIA 1 MESA /

DIRECCIÓN: # 23 # 12 B. Tomas Cipriano

DEPARTAMENTO: 1 Baja 2217697513

MUNICIPIO: Montenegro Quindío

NOMBRE DEL FUNCIONARIO COMISARIA: Doris Mery Daza Vargas

TEL: 24810385

**C. INFORMACIÓN FAMILIAR**

1. ¿CÓMO IDENTIFICÓ EL NÚCLEO FAMILIAR? 3

2. ¿CÓMO SE IDENTIFICÓ EL NÚCLEO FAMILIAR?

3. ¿CÓMO SE IDENTIFICÓ EL NÚCLEO FAMILIAR? 2

4. ¿CÓMO SE IDENTIFICÓ EL NÚCLEO FAMILIAR? 1

**NOMBRES Y APELLIDOS**

Gonzalo Antonio Bedoya 1323404 70 M 3 Primaria

Jesús David Bedoya 10977230733 M 17

Cándida Rosa Figueroa Ríos 24810461 68 F 3 Primaria

Jesús David Bedoya

Esta visita social realizada el día 12 de Enero de 2018 a la señora Cándida Rosa Figueroa, verificó un núcleo familiar compuesto por tres (3) personas:

NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD En años	Grado de Escolaridad
Gonzalo Antonio Bedoya	70	No
Jesús David Bedoya	17	No
Cándida Rosa Figueroa Ríos	65	No

También se pudo identificar que reside en esa vivienda hace 10 años, así mismo se constató lo siguiente:

- Cuenta con el servicio de energía pagando al día
- Cuenta con servicios de Acueducto y Alcantarillado al día
- Los ingresos mensuales proviene de subsidio cada dos meses aproximadamente con promedio de \$150.000.
- Estrato socioeconómico 1 Bajo

"La señora Cándida Rosa Figueroa Ríos manifiesta que la solicitud que realiza no es para su vivienda actual si no para una construcción ubicada en la Mz G #8 del barrio villa juliana segunda etapa del municipio de Montenegro en donde le regalaron el lote...lo que hace falta para poderse pasar es terminar el piso y la instalación de la red de acueducto y alcantarillado..."

#### **Análisis normativo**

El decreto 3050 de 2013 por medio del cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su artículo 3º numéales 5 y 8, define:

**"5. RED DE DISTRIBUCIÓN, RED LOCAL O RED SECUNDARIA DE ACUEDUCTO.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. **Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.**

**8. RED SECUNDARIA O RED LOCAL DE ALCANTARILLADO.** Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles y llega hasta la red matriz o primaria de alcantarillado. **Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores."**

Ahora bien, con el fin de masificar el uso de los servicios públicos, la ley 142 de 1994, ha contemplado en su artículo 97 lo siguiente:

**"Artículo 97. Masificación del uso de los servicios públicos domiciliarios.** Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios las empresas prestatarias de los mismos otorgarán plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3."

Por su parte el Contrata de Condiciones Uniformes de EPQ SA ESP, en el CAPITULO II, de las Obligaciones y Derechos de las Partes, en el numeral 16 de la cláusula 11, ha dispuesto:

**"Cláusula 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

**16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años"** (Se resalta).

Verificada su condición socioeconómica, enmarcada en un estrato uno bajo (1 bajo) y teniendo en cuenta que la ley prevé que Las Prestadoras de Servicios Públicos domiciliarios como EPQ, pueden ejecutar la construcción de la red de distribución, red local o red secundaria de acueducto y la red secundaria o red local de alcantarillado, le solicitamos amablemente, que inicie el trámite de solicitud de disponibilidad del servicio.

Por ello, le indicamos el procedimiento a seguir para acceder al suministro del servicio público de agua potable:

En primer lugar, debe realizar el trámite de solicitud de disponibilidad del servicio, ante Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, para este trámite debe presentar:

1. Oficio Solicitando disponibilidad de servicio de acueducto
2. Fotocopia Cedula de ciudadanía del propietario
3. Certificado de Tradición de la propiedad.
4. Plano de ubicación del proyecto (Digital o a mano)

Una vez sea aprobada la disponibilidad del servicio, EPQ, previa visita técnica para verificar los requerimientos respecto al conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducirían el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias y el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos necesarios para el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas, presupuestará y presentará un plan de ejecución de obras.

Si se llegara a ejecutar dicha conexión por parte de La Prestadora, el Usuario o Suscriptor, debe presentar la siguiente documentación para la legalización de la Matricula y la instalación del medidor:

1. Disponibilidad del servicio expedida por EPQ SA ESP.
2. Copia del Certificado de Tradición de Predio, con fecha de expedición no superior a 30 días.
3. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del propietario del predio.
4. Certificado de estratificación del inmueble (individual) expedido por la oficina de planeación municipal.
5. **MICROMEDIDOR volumétrico de ½" R-160 o R-200**, con su respectivo certificado de calibración y factura de compra, para su instalación por parte de la Entidad.

Teniendo en cuenta que actualmente EPQ SA ESP, no cuenta en almacén con instrumentos de medida (contadores), éste deberá ser adquirido por el Suscriptor o Usuario.

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

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informarle a la señora CANDIDA ROSA FIGUEROA RIOS que debe iniciar el trámite de solicitud de disponibilidad del servicio, ante Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, para ello debe presentar:

- Oficio Solicitando disponibilidad de servicio de acueducto
- Fotocopia Cedula de ciudadanía del propietario
- Certificado de Tradición de la propiedad.
- Plano de ubicación del proyecto (Digital o a mano).

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Oficiar a la Subgerencia de Acueducto y alcantarillado de Empresas Públicas del Quindío, para que una vez, la señora CANDIDA ROSA, obtenga disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado por parte de EPQ SA ESP, adelante el proceso respectivo tendiente a la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida al predio ubicado en la Mz G No. 8 del Barrio Villa Juliana segunda etapa del municipio de Montenegro Quindío.

**ARTÍCULO TERCERO:** Ordenar al proceso de facturación de EPQ SA ESP, que una vez ejecutada, de ser viable la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida al predio ubicado en la Mz G No. 8 del Barrio Villa Juliana segunda etapa del municipio de Montenegro Quindío, sean incluidos en la facturación todos los gastos en que haya incurrido La Prestadora, diferidos a no menos de tres (3) años como lo indica el numeral 16 de cláusula 11 del CCU.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 diecinueve (19) días del mes de Febrero de Dos Mil Dieciocho (2018).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**



BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRIA

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

**PQR-012**

Elaboró: Dorangela Ardila M. Técnico Oficina PQR

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro. P.U Oficina P.Q.R'S

Página 5 | 5