



0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0093-2018

Abril 13 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

CUENTA DE SERVICIO No. 498285

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 señor JAVIER ORLANDO TORRES, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en la finca el paraje del municipio de Quimbaya Quindío, mediante el cual solicita:

"...en la vereda no existe red de alcantarillado...solicito no se vuelva a cobrar este servicio..."

Análisis y decisión

Habiendo corroborado la información del peticionario, en el sentido que el predio del predio ubicado en la finca el paraje del municipio de Quimbaya Quindío, se encuentra sin el servicio de alcantarillado y el usuario cuenta es con pozo séptico como se identificó en la visita técnica, la Empresa procederá a realizar el respectivo abono de los periodos involucrados así:

| PERIODO | CARGO FIJO | SERVICIO | TOTAL |
|--------------|---------------|----------------|----------------|
| 201712 | 4.226 | 0 | 4.226 |
| 201801 | 4.226 | 23.816 | 28.042 |
| 201802 | 4.226 | 66.156 | 70.382 |
| 201803 | 4.226 | 67.920 | 72.146 |
| TOTAL | 16.904 | 157.892 | 174.796 |

En el anterior cuadro se le especifica al Usuario los valores cobrados por servicio de alcantarillado, de cargos fijo y servicio, arrojándonos un total de **\$174.796** que serán abonados a favor de 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: Acceder a las pretensiones del señor **JAVIER ORLANDO TORRES**, en el sentido que se le seguirá facturando solo el servicio de Acueducto y se le abonara el valor de **\$174.796** a la cuenta de servicio No. **498285**, del predio ubicado en la finca el paraje del municipio de Quimbaya Quindío, por lo ampliamente expuesto en este Acto administrativo.



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 finca el paraje del municipio de Quimbaya, corresponde a la cuenta de servicio No. **498285**.

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 Wilson Álvarez, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando que el predio efectivamente se encuentra sin el servicio de alcantarillado; la finca tiene un pozo séptico, habitan 2 adultos y cuatro menores no hay daños ni fugas. Visita firmada y verificada por la señora Yaneth Marín Tovar con C.c. 1.110.472.261.

ANALISIS A NUESTRA BASE DE DATOS

Si nos remitimos a la base de datos con cuenta de servicio No. **498285** encontramos que:

| Período | Número Factura | Edad | Acueducto | Alcantarillado | Coorserpark | Aseo | Total |
|---------|----------------|------|-----------|----------------|-------------|------|---------|
| 201803 | 2018038277488 | | 1 | 88.702 | 72.146 | 0 | 160.848 |
| 201802 | | | | 86.580 | 70.382 | 0 | 156.931 |
| 201801 | | | | 34.862 | 28.042 | 0 | 62.904 |
| 201712 | | | | 8.788 | 4.226 | 0 | 10.014 |

| |
|--------|
| 72.146 |
| 70.382 |
| 28.042 |
| 4.226 |

En la anterior grafica se evidencia que efectivamente la Empresa Cobro servicio de alcantarillado para los periodos 201712- **\$4.226**, 201801- **\$28.042**, 201802 - **\$70.382** y para el periodo 201803 - **\$72.146** para un total de **\$174.796** que será el valor que se abonara a la cuenta de servicio No. **498285** del municipio de Quimbaya.





ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **498285**, del municipio de Quimbaya Quindío, el valor de **\$174.796**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo

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 trece (13) días del mes de Abril de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Blanca Rocio Zuleta Gaviria
BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

PQR-0263

Elaboró: Dorangela Ardila M. *[Signature]*
Técnico Oficina PQR.

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro. *[Signature]*
P.U Oficina P.Q.

