

Notificación por Publicación:	No. C-003-2020
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:	DORALBA VERGARA VARGAS CC 29.622.903
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:	



0702-2020

RESOLUCIÓN -0125-2020

Marzo 17 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 165140

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 **DORALBA VERGARA VARGAS**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 29.622.903, domiciliada y residente en la Urbanización La Nueva Tebaida Mz 23 del municipio de la Tebaida Q., radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 28 de febrero de 2020, mismo que fue enviado a la Ventanilla única de la Entidad el día 02 de marzo de 2020, el cual se radicó con el # 0447, dando origen a la PQR 0155, en el que manifiesta inconformidad con la facturación correspondiente al periodo del 18 de diciembre de 2019 al 17 de enero de 2020, la cual le llegó con un incremento injustificado.

La comunicación suscrita por la peticionaria, señora **DORALBA VERGARA VARGAS**, es del siguiente tenor:

"...presento reclamación ante la Empresas Públicas del Quindío – EPQ S.A. E.S.P. por el alto consumo llegado en el periodo comprendido entre el 18 de diciembre de 2019 y 17 de enero de 2020 ya que pasó de 23 metros cúbicos a 42 obteniendo un incremento de 19 metros cúbicos.

Por lo anterior, les solicito que observen las lecturas anteriores donde se nota que los promedios de consumo oscilan entre 23 y 25 metros cúbicos mensuales, por lo cual cancelaré mi promedio como se refleja en la factura anterior Número 2019128247074 la cual está por un valor de \$72.873 M/Cte y que la ley 142 de 1994 me lo permite hasta que se resuelva mi inconformidad como lo estipula en los artículos 152 y 155 del Pago y de los Recursos..." (SiC)

2. 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

nos lleva a concluir que se trata del mes de diciembre, que corresponde al mes en que mayormente se presenta consumo en una familia, dadas las festividades decembrinas, la época de vacaciones, el mes en que más se concentra la habitación de la familia en un lugar, en fin una serie de situaciones indicativas de que la lectura de 42m³ corresponde a consumo.

- c) Por otra parte, el medidor y las instalaciones hidráulicas de la vivienda no presentan fugas o pérdidas que hagan suponer que es la causa del mayor consumo.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por la solicitante, la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, señor **ARNOBY CASTAÑO**, el día 5 de marzo de 2020, donde se identificó que, en la vivienda de señalada se hacen constar las siguientes observaciones:

**...Es un predio de dos pisos con un medidor metrex de velocidad con una lectura de 1798, permanece quieto con llaves cerradas de la vivienda, se abrió llave del lavaplatos y comenzó a moverse la venta-viola que nos indica que funciona normal el medidor, pase a revisar el sistema de vaciado del tanque del sanitario y este no presenta fugas de agua e igual que el resto de grifería del predio (lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero de ropa). Faltó revisar el 2do. Piso que por motivos ajenos se encontraba solo, nadie en el segundo piso, la lavadora es utilizada cada 8 días y hace 10 meses que residen en el predio.
...". (sic)*

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca Metrex, clase A, serie 017191 volumétrico, lectura 1798, el primer piso lo habitan 3 personas, 2 el segundo piso, tienen 2 lavamanos, 2 baños sanitarios, 2 duchas, 2 lavaderos, y 1 lavadora de 10 lbs.

3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por lectura, el ideal tratándose de estos elementos cuando se encuentran en óptimo funcionamiento, ya que como se certifica en la visita técnica, que el medidor está funcionando normalmente, y que no existen fugas que puedan alterar el consumo en la vivienda.

De la visita técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización para la respuesta efectos de la PQR, podemos concluir que la infraestructura de las instalaciones hidráulicas en la propiedad, se encuentra en buen estado de funcionamiento, sin encontrar daños ni fugas de ninguna naturaleza.

El consumo que se reporta en la vivienda está conforme al número de personas que ocupan los dos pisos de la vivienda, más el consumo extra que casi siempre presenta la época de navidad y todos los elementos que acompañan esas fechas.

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

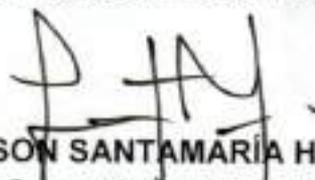
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL suscrita por la señora **DORALBA VERGARA VARGAS** toda vez que los niveles de consumo en la vivienda cuya cuenta de servicios es No. **165140**, cuyo suscriptor y/o Usuario es el señor **JOSÉ ONOFRE CORTÉS**, son normales, no presenta fugas, el medidor está trabajando normalmente, y además, contamos con la constancia de la visita técnica cuya acta certifica todo lo anterior, misma que se encuentra rubricada por la peticionaria, quien conoció lo allí realizado.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los diecisiete (17) 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)

PQR- 0170 de 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Oficina P.Q. R.S