

02 MAY 2022

1578

10700-95.02

ACTO ADMINISTRATIVO

Armenia Q., abril 28 de 2022

Señor
JULIA GARCIA
Carrera 7 # 10-31
CIRCASIA QUINDÍO
E. S. M.

Ref. Respuesta a Oficio del 11 de abril Radicado con el No. 930 Cuenta de Servicio No. 207180

La Subgerente Comercial 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, conforme a los siguientes:

1. Antecedentes

La señora **JULIA GARCIA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 11 de abril de 2022, con radicado interno **No. 930**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la calle 7 # 10-31, del Municipio de Circasia, Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Cordial saludo, el motivo de nuestro correo es que hace un mes se realizó en circasia Quindío un reclamo en la epq ya que el recibo del local que está ubicado en circasia con dirección CALLE 7 # 10-31 llegó por un valor de \$147.114, cuando normalmente llega por \$9.916, al realizar el reclamo en la oficina de circasia nos indicaron que el medidor esta malo y que nos realizaron una visita para revisarlo y que por el momento no pagáramos el recibo hasta verificar, cosa que nunca sucedió.

Ya pasó un mes y nos siguen cobrando el valor de \$147.114, regreso nuevamente a la epq de circasia y el funcionario que atiende indica que debo pagar ese valor y cambiar el contador, le indico que nunca revisaron para pasar el reporte y no contesta nada, entonces no están solucionando nada. Si saben del daño porque no pasan el reporte y porque debo pagar un consumo tan alto si el local es de un almacén de motos donde solo utilizamos agua para el baño y el aseo".

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 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor

y/o usuario: "Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP." 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".

2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en la calle 7 # 10-31, del Municipio de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 207180**, cuyo suscriptor es la señora **JULIA GARCIA**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la calle 7 # 10-31, del Municipio de Circasia, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

1. Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202204			1	11.758	7.366	0	19.124
202203	20220382000747		2	96.610	64.877	0	161.487
202202	20220282000747		1	87.666	59.448	0	147.114
202201	20220182000747		1	7.173	2.743	0	9.916
202112	20211282000747		1	11.176	6.035	0	17.211
202111	20211182000747		2	15.973	8.753	0	24.726
202110	20211082000747		1	7.576	4.839	0	12.415

2. Imagen de lecturas y consumos

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación	Causal No Lectura
202204		4.194		1 LOCAL DE MOTOS	
202203		4.195		0 LOCAL CERRADO	
202202		4.195		19 REPRESADA	
202201		4.171		0 SIN VISITA	
202112		4.171		1	
202111		4.170		0 SIN OBSERVACION	
202110		4.170		0 SIN OBSERVACION	

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 207180**, cuyo suscriptor es la señora **JULIA GARCIA**.

3. Análisis y Respuesta

Análisis del consumo por parte de la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario.

a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202110	4170	0 m ³
202111	4170	0 m ³
202112	4171	1 m ³
202201	4171	0 m ³
202202	4195	19 m ³
202203	4195	0 m ³
202204	4195	0 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 27 de abril del 2022, se constató que: Este predio está destinado para dos locales con un solo medidor, este medidor esta funcionando dentro de los límites normales (sin embargo se le asesora a la niña diana sobre el cambio de esta unidad de medida), la red interna consta de un sanitario un lavamanos, lavaplatos y poceta, que revisados estos puntos no presentan fugas de agua, en estos locales solo trabaja una sola persona de lunes a sábado, el consumo es poco ya que no hacen de comer, no existe baño, no existen tanques de reserva, no existen fugas imperceptibles ya que el medidor permanece quieto con llaves interna cerradas, el reclamo obedece que en el periodo de enero a febrero tuvo un consumo muy alto, firmo Diana M. Celis asesora de ventas., esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

c) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, la unidad de medida se encuentra funcionando normalmente, con lecturas regulares coherentes y ascendentes tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas.

d) Así mismo, se pudo evidenciar en el consumo del predio en mención para los periodos facturados **202202**, tuvo un consumo de **19m³** de agua y en el periodo **202203 y 202204**, tuvo con un consumo de **0m³** de agua; la unidad de medida se encontraba con una lectura de **1495** metros cúbicos el día de la visita (27 de abril de 2022), la unidad de medida se encontraba funcionando normalmente con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que el agua transitó por el contador, tal como lo muestra el histórico anteriormente expuesto.

e) Cabe señalar, que en la visita técnica realizada al predio ubicado en la calle 7 # 10-31, del Municipio de Circasia, Quindío; se revisó y verificó el resto del sistema hidráulico de la vivienda y no se encontraron daños, dándonos a entender que la unidad de medida está funcionando dentro de los límites normales, tal como se expresó anteriormente, no obstante se le recomendó al usuario del predio que debían cambiar la unidad de medida por estar casi en el límite normal de uso el cual es de 5000 metros cúbicos con cuidados eficientes de la unidad de medida, por lo tanto, no hay ajustes en favor de la usuaria.

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.



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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a la pretensión suscrita por la señora **JULIA GARCIA**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 207180**, correspondiente al predio ubicado en la calle 7 # 10-31, del Municipio de Circasia, Quindío, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **JULIA GARCIA**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado **EN LA CALLE 7 # 10-31, DEL MUNICIPIO DE CIRCASIA, QUINDÍO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, estos es, la Subgerencia Comercial de EPQ y en subsidio 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintiocho (28) días del mes de abril de dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Gustavo Zamora P.U. P.Q.R.S. Grado 3
Revisó: Julio E. Ospina G., Jefe de PQR's





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Circasia Cuenta: 207180 Proceso que Solicita: Rad. 930
 Nombre del Suscriptor: _____ R. 22-IV-2022

Nombre del Solicitante: Julia Garcia

Dirección: Cm. 7 N° 10-31

Celular: 3225959269 Telefono: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>EISA</u>	<u>4.195</u>	<u>@</u>	<u>Vol.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2</u>	<u>1/2</u>					

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>NO</u>	<u>1</u>	<u>lat. 10Pa</u>	<u>lavadora NO</u>

TIPO DE FUGA 1

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<u>NO</u>			<u>NO</u>	

OBSERVACIONES

Este predio esta destinado para dos locales con un solo medidor. Este medidor tiene como lectura de 4195 metros cúbicos. Funcionando dentro de límites normales. (sin embargo se le asesora a la niña Diana sobre el cambio de esta unidad de medida) la red interna consta de un sanitario, un lavamanos, lavaplatos y posetas, que revisados estos puntos no presentan fugas de agua. En estos locales solo trabaja una sola persona de lunes a sábado y el consumo es poco, ya que no hacen de comer, no existe baño, no existen tanques de reserva, no existe fugas imperceptibles ya que el medidor permanece quieto por meses internos cuando el reloj claro obedece que en el periodo de mayo a febrero, hubo un consumo muy alto.

Firma: Diana M. Celis
asesora de ventas.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA					
<u>27</u>	<u>IV</u>	<u>2022</u>				<u>Jairo Cortés</u> FIRMA	<u>[Firma]</u> FIRMA C.C.: <u>1.024.914.276</u>

en tu vida

