

Notificación para Publicación	No. C-014-2020
Fecha:	26/03/2020
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 y del correo electrónico la respuesta a la PQRS.	
Notificado:	VIVIANA ESPINOSA ESCOBAR
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
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.	



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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:	
Notificador:	HARRISON SANTAMARIA HUERTAS
Cargo:	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente
Proyectó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Profesional Universitario.	



0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0136-2020

Marzo 24 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN”

Cuenta de servicio No. 231327

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 **VIVIANA ESPINOSA ESCOBAR**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 11 de marzo de 2020 en las Oficinas de la Empresa en el Municipio de Circasia Q., mediante escrito radicado en la Ventanilla única de la Entidad con el número 0581 del 11 de marzo de 2020, en el que solicita se realice una revisión técnica en la vivienda a las llaves y al medidor, lo mismo que las instalaciones hidráulicas a fin de verificar que no presenten fugas ni daños que puedan incrementar el costo del servicio.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

“...De la manera más atenta me permito exponer que en el predio ubicado en el barrio camilo duque calle 12 cra 16 mz b lote 6 piso 2, existe una desviación significativa que se encuentra prevista en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos 3 periodos sean mayores a los porcentajes que están estipulados en la resolución CRA 151 de 2001 para lo cual como usuario efectivamente si existe desviación significativa.

El periodo de reclamación es el periodo facturado desde el 08 de enero de 2020 al 06 de febrero del 2020 con fecha de pago el 12 de marzo del 2002 que llegó por un valor de \$147.730 los promedios de los últimos meses ha sido un promedio de \$30.000.

Se debe tener en cuenta que solo habitamos dos personas y un bebé que por cuestiones laborales nosotros no mantenemos en el hogar situación que no es justa llegar un recibo por este valor.

Por todo lo anterior, solicito:

- I. Se resuelva en tiempo de fondo y de manera **congruente** la presente solicitud.*
- II. Se realice calibración del medidor de agua, con el fin de corregir la facturación que no corresponde al consumo de dos personas y un bebe.*
- III. Se realice una nueva visita para verificación de posibles fugas, daños o conexiones en mal estado.*

- IV. Se realice el ajuste al recibo del agua del periodo 08 de enero del 2020 al 06 de febrero de 2020.
- V. Las demás que se consideren justas y necesarias..." (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 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 urbano ubicado en la carrera 10 No. 4-32 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **231327** cuyo suscriptor y/o usuario es el señor **FABIAN GALLEGO GÓMEZ**.

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

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación en la plataforma comercial denominada *ialeph*, correspondiente a la residencia de la peticionaria, señora **VIVIANA ESPINOSA ESCOBAR**, inmueble ubicado en la Calle 12 Cra. 16, Mz B, lote 6 Piso 2 en el Barrio Camilo Duque en el municipio de Circasia Q., cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la usuaria.

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003		228 165.0036		9 SIN OBSERVACION
202002		219 165.0036		34 REPRESADA MES PASADO NO SE LE COBRIO CONSUMO
202001		185 165.0036		0 SIN OBSERVACION
201912		185 165.0036		6 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		179 165.0036		8 SIN OBSERVACION
201910		171 165.0036		8 SIN OBSERVACION
201909		163 165.0036		8 MEDIDOR EN MAL ESTADO

- a) En el pantallazo anterior, nos muestra la lectura de los últimos cuatro (4) meses de 2019, adicionados con las lecturas de los meses de enero, febrero y marzo de 2020, en la misma se evidencia un consumo normal, constante, equilibrado, durante casi todos los períodos, a excepción del correspondiente al mes de enero de 2020, cuando por no presentarse lectura y por consiguiente no cobrarse consumo, la siguiente, es decir, la correspondiente al mes de febrero de 2020, la lectura del medidor igual a la anterior de 185m³, para un consumo de 34 m³, por represamiento de facturas, dado que no se cobró el anterior, y para marzo de 2020 el consumo era de 9m³.
- b) Como se podrá observar en el Acta de Visita practicada por el funcionario **ARNOBY CASTAÑO E.**, de fecha 13 de marzo de 2020, la lectura del medidor era de 229m³ para ese día.
- c) Interpretando la gráfica 1, correspondiente a la lectura y consumo podemos deducir que el consumo ha sufrido pico elevado que pudiera ser indicativo que al parecer sería causada por fugas perceptibles o imperceptibles, sin embargo, del Acta de Visita del 13 de marzo de 2020 efectuada por el Técnico de la Empresa, el señor **ARNOBY CASTAÑO ESTRADA**, se certifica que no evidencia fugas de ninguna naturaleza, el acta esta suscrita por el señor **ALEJANDRO GIRALDO ESCOBAR**, al parecer hermano de la usuaria **VIVIANA ESPINOSA ESCOBAR**, peticionaria.
- d) Nótese que para el período correspondiente al 201912, el consumo resulta excesivo pasando de 6m³ en diciembre de 2019, cero (0) m³ en enero de 2020, ya que no se realizó lectura para ese período, y para el mes de febrero al realizarse la lectura del medidor se estableció que el mismo ofrecía una lectura de 219m³, es decir, un consumo de 34m³, resultantes de restarle a esa medida, la medida que se efectuó por parte de la empresa, cual fue la de 185m³ correspondiente al período de diciembre de 2019.
- e) Resulta claro para la empresa que el consumo alto correspondiente al mes de febrero de 2020 es representativo por el represamiento de lecturas, al no haber realizado la lectura del periodo de enero de 2020, periodo en el que no se le facturó consumo alguno (0m³).
- f) En este caso no ha existido desviación significativa, toda vez que a la usuaria no se le promedió consumo en el mes de enero de 2020, se dejó en 0m³. Ya cuando se tuvo la lectura en el mes de febrero, el medidor reflejó una lectura de 219m³, con un consecuente resultado por consumo de 34m³. Es decir, el consumo de dos meses juntos, el de enero de 2020 que no se facturó (0m³) y el febrero por 34m³.

- g) No obstante, el consumo así planteado es muy alto, si se tiene en cuenta que se trata de una familia de usuarios de solo tres miembros, 2 adultos y un menor de escasos 4 meses. Sin embargo, como se trata del período de enero de 2020, es posible que el consumo se haya incrementado por las festividades propias de la etapa de año nuevo, período vacacional, visita de familia, etc.
- h) La empresa prestadora está facturando el período de febrero de 2020 con 34m3, incluyendo el consumo de enero de 2020 de 0m3, es decir, dentro del periodo en que de acuerdo con la Ley 142 de 1994 o Ley Servicios Públicos Domiciliarios en el artículo 150, se autoriza dicha facturación, dentro de los cinco (5) meses de haber entregado la facturación.
- i) Ahora bien, 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que, como usted, esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición,

en tal sentido, la respuesta a su reclamación de fondo y concreta la estamos notificando a través de la página web de la Empresa.

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 LAS PRETENSIONES suscritas por la señora **VIVIANA ESPINOSA ESCOBAR**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso medida y de facturación de la cuenta de servicio No. **231327**, cuyo suscriptor y/o Usuario es el señor **FABIAN GALLEGO GÓMEZ**, correspondiente al predio ubicado en la Mz B Casa 6, Piso 2, situado en la Calle 12 con Cra. 16 del Barrio Camilo Duque en el municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, se venían haciendo dentro de los cánones normales, hasta cuando en el periodo de enero de 2020, al no haberse hecho la lectura al medidor, no se facturó suma alguna por ese periodo, y ya en el mes de febrero al poderse hacer la lectura al medidor por parte de la empresa, por valor de 219m³, se advirtió que había un consumo desde el último mes que se había hecho, es decir, diciembre de 2019, de 185m³, es decir, un consumo de 34m³ por los dos meses, el que enero que se registró 0m³ y el de febrero de 2020 de 34m³. Los cuales la empresa tiene hasta cinco meses para cobrar los consumos debidos por los usuarios, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 artículo 150.

Para tranquilidad de la peticionaria, el inmueble no registra ninguna fuga que pueda incidir en el consumo de la vivienda. Así se verificó dentro de la visita técnica practicada en la vivienda de la usuaria el día 13 de marzo pasado por nuestro funcionario **ARNOBY CASTAÑO E.**, de cuya existencia tuvo conocimiento la peticionaria a través de su hermano **ALEJANDRO GIRALDO ESCOBAR**, quien suscribió el acta respectiva.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ante la evidente dificultad de poder notificar a la peticionaria conforme las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., lo mismo que con fundamento en el Código General del Proceso, la presente Resolución la notificaremos a través de la página web de la empresa.

Dada en Armenia Q., a los veinticuatro (24) 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- 0180 de 2020

Elaboró: JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ P. U. OFICINA P.Q. R'S

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co