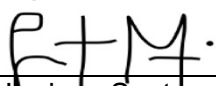


Notificación por Publicación:	No. C-044-2020
Fecha:	24/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>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:	ARIELA RÍOS PÉREZ
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: elirios1992@gmail.com
<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.</p>	

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 Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



0702-2020

RESOLUCIÓN 0157 DE 2020

Abril 22 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **222280**

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales dispuestas por la Ley 142 de 1994, en especial 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.,

1. Antecedentes

La Señora **ARIELA RÍOS PÉREZ**, usuaria de **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**, en el municipio de Circasia en por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en razón a la cuenta de servicio No. 222280, residente en Barrio San Vicente Calle 3 No. 16-35 de Circasia Q., titular del teléfono celular Nos. 3207301520 y 3226521346, y con correo electrónico elirios1992@gmail.com, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 6 de abril de 2020, a través del correo electrónico contactenos@epq.gov.co y contactenos@esaquin.gov.co, mediante escrito en el que la usuaria manifiesta inconformidad ya que se registra inconsistencia entre la lectura 6 mt³ y la facturación 8 mt³. El medidor fue cambiado el 10 de Febrero dos días después de la lectura, haciendo un promedio, están cobrando 2 mt³ en 2 días de diferencia Vive sola.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

“...Se registra inconsistencia entre la lectura 6 mt³ y la facturación 8 mt³. El medidor fue cambiado el 10 de Febrero, 2 días después de la lectura, haciendo un promedio, están cobrando 2 mt³ en 2 días de diferencia Vive sola; Pide revisar la facturación. Cuenta 222280...” (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 sistema comercial de Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, se constató que el inmueble ubicado en el Barrio San Vicente, Calle 3 No. 16-35 de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **222280** cuyo suscriptor es el señor **JAIME ANTONIO RIOS**.

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 vivienda de la peticionaria, señora **ARIELA RIOS PÉREZ**, inmueble ubicado en la Barrio San Vicente, Calle 3 No. 16-35 de Circasia Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

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

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		13 19239920		7 SIN OBSERVACION
202003		6 19239920		8 MEDIDOR NUEVO
202002		2.169 19239920		8 PREDIO EN ABANDONO /
202001		2.169 19239920		8 SIN OBSERVACION

Gráfica 2. Facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark
202003	2020038202282		1	23.384	16.736
202002	2020028202283		1	23.384	16.736

- El pantallazo anterior (Gráfica 1.) nos muestra la lectura en los últimos CUATRO (4) períodos, a saber: enero, febrero, marzo y abril de 2020 de 2020, en el cual las lecturas fueron en su orden: 2.169m³ que traía con el medidor frenado, lo que representaba que se promediaba el consumo en 8m³; los mismos 2.169m³ como lectura de medidor frenado y consumo promedio de 8m³; ocurre cambio de medidor y la lectura de marzo es de 6m³ y el sistema comercial de la empresa *ialeph* le calcula el mismo consumo, siendo que efectivamente éste fue medidor por el contador de agua recién instalado, y para el periodo de abril, la lectura es de 13 m³, reflejando un consumo de 7 m³ respectivamente.
- Efectivamente como lo manifiesta la peticionaria hay un error en el cálculo promedio dado por el sistema comercial *ialeph* ante el reemplazo del medidor, por uno nuevo, lo que indica que la empresa debe cobrar consumo y no promedio, en tal sentido esta petición habrá de prosperar en favor de la señora **ARIELA ARIAS PÉREZ**.
- Con la lectura del medidor producto de la visita realizada por el contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 11 de abril de 2020 de 14m³, definitivamente da claridad a la lectura, confirmando que se trata de un aparato de medición nuevo, que registró para el periodo facturado de abril la suma de 13m³ de lectura, y que para la diligencia de visita técnica a efectos de la respuesta de fondo a la

presente petición, la lectura ese día 11 de febrero de 2020, era de 14 m³.

- d) Así las cosas, el consumo en la residencia de la peticionaria ha venido siendo calculado por promedios, habida cuenta de la existencia para la época de medidor en mal estado (frenado), pero como puede evidenciarse el aparato de medida fue reemplazado por uno nuevo y es el que está dando el resultado de 6m³ para el periodo de marzo de 2020 y de 13 metros para el mes de abril de 2020, dándole la razón a la peticionaria en su inconformidad, la cual será atendida a través del presente acto administrativo, que habrá de devolverle la suma de 2m³ en su oportunidad.
- e) Le asiste razón a la peticionaria cuando protesta ante la empresa con la presentación de la queja formulada, ya que venía atendiendo por cuenta del servicio público de acueducto promedios de consumo de 8m³, durante los últimos meses, y para el periodo de marzo se le asigna un promedio de 8m³, cuando la medida la estaba generando el nuevo aparato de medición.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Esta Subgerencia con el propósito de evaluar la situación particular de la usuaria con la Empresa, procedió a comisionar al Señor **ARBOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Entidad para que procediera a visitar la vivienda de la peticionaria, visita que se realizó el día 11 de abril de 2020, en la dirección calle 3ª. No. 16-35 del municipio de Circasia Q., cuya acta aparece suscrita por la misma usuaria y peticionaria, señora **ARIELA ARIAS PÉREZ**, en señal de conformidad con todas las observaciones que aparecen en dicho instrumento.

Dice el Acta de Visita que se trata de un medidor marca AF, cuya lectura el día de la diligencia (11 de abril de 2020) era de 14m³, clase C, tipo volumétrico, que en la residencia habita 1 adultos, se incluyen 1 lavamanos, 1 baños sanitarios, 1 duchas, 1 lavadero y poseen lavadora eléctrica. No presenta fugas de ningún tipo.

En dicha diligencia, manifiesta el contratista:

“...Tenemos un medidor nuevo que fue colocado el día 10 de febrero de 2020, con lectura 0000, en estos momentos se encuentra funcionando normal.

El medidor anterior quedó con una lectura de 2169, el usuario manifiesta que en la factura NO. 20200038202282 le colocaron 2m³ de más, que por tal razón la empresa debía de cobrar lo que midió la unidad de medida...”

...”

3.2. Análisis Jurídico en relación con el consumo en el caso presente, por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

El consumo histórico en el predio aludido en la solicitud por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Sistema Comercial *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos, en el cual podemos interpretar que el medidor presenta una información por lectura del instrumento de medición, quejaba mucho que desear por cuanto estaba frenado, lo cual generó el cambio por la usuaria, que en buena hora podrá registrar mes a mes el consumo que se vaya haciendo en la residencia, haciendo el control pertinente al consumo de acueducto.

En efecto, ya con la medición nos permite establecer que el consumo durante el mes de marzo fue de 6 metros cúbicos y por lo mismo, se procederá a devolver en favor de la usuaria la cantidad de 2m³ en la próxima facturación, para lo cual se le remitirá copia de la presente resolución a la dependencia de Facturación de esta Subgerencia, a fin de que se aplique el abono en favor de la cuenta de servicio No. 222280.

En suma, la petición presentada por la señora **ARIELA ARIAS PÉREZ**, habrá de prosperar en esa instancia, expresándole gratitud a la usuaria por haber hecho conocer su inconformidad. Esperamos que de la presente respuesta quede superado su malestar.

Ahora bien, teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, esta decisión se le notificará a través del correo electrónico registrado en el derecho de petición por la usuaria elirios1992@gmail.com, pretendiendo por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015. y es así como a través del Decreto 491 de 2020, dictado con ocasión de la emergencia en el artículo 4º se expresó:

ARTÍCULO 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la petición de la señora **ARIELA ARIAS PÉREZ**, conforme a los argumentos y explicaciones anteriormente transcritas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la solicitud presentada por la Señora **ARIELA ARIAS PÉREZ**, y concederle el descuento en la próxima facturación de lo equivalente a **2m³**, si para la fecha de notificación de ese instrumento ya se hubiere efectuado el pago de las factura 2020038202282, correspondiente al periodo facturado de marzo de 2020, de lo contrario, la factura deberá rehacerse por la cantidad de **6m³** de consumo y no de **8m³**, es decir, lo que primero ocurra.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese la presente decisión de conformidad con el artículo 4º. del Decreto 491 de 2020, remitiendo la resolución al correo electrónico elirios1992@gmail.com, correo que registra la peticionaria en el escrito de solicitud.

PARÁGRAFO: En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 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 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 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico de la peticionaria o se publique en la página de web de la empresa.

ARTÍCULO QUINTO: Remítase copia de la presente Resolución a la Profesional Universitaria a cargo del proceso de Facturación, a través de medio virtual a la Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, a fin de que proceda a cumplir con las determinaciones tomadas en el presente acto administrativo, abonando la cantidad de **2m³** en favor de la usuaria, la cual se aplicará en la próxima facturación, en el evento de haberse cancelado la factura número 2020038202282, correspondiente al período de marzo de 2020, de lo contrario, la factura deberá rehacerse por la cantidad de **6m³** de consumo y no de **8m³**, es decir, lo que primero ocurra.

Dada en Armenia Q., a los veintidós (22) días del mes de abril 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)