

10700-95

RESOLUCIÓN -0227-2020

Junio 23 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”

Cuenta de servicio No. 234357

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

1.1. La señora **LUZ STELLA HENAO**, de acuerdo con el requerimiento presentado por la Personería Municipal de Circasia Q., el día 15 de mayo de 2020, mediante el Oficio PMC-151, presentó ante su despacho queja contra Empresas Públicas del Quindío frente al *“...incremento exagerado de sus facturas y/o variaciones mensuales en la lectura de las mismas.”*

1.2. La señora **LUZ STELLA HENAO**, es suscriptora y/o usuaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado instalados en la vivienda ubicada en el Barrio Villa Diana, Mz C, Casa No. 19 en el municipio de Circasia Q., correo electrónico nestordavila.17@gmail.com Línea celular No. 3206870221.

1.3. En el requerimiento contenido a través del Oficio PMC-151, la Señora Personera del Municipio de Circasia Q., en el escrito aludido señala:

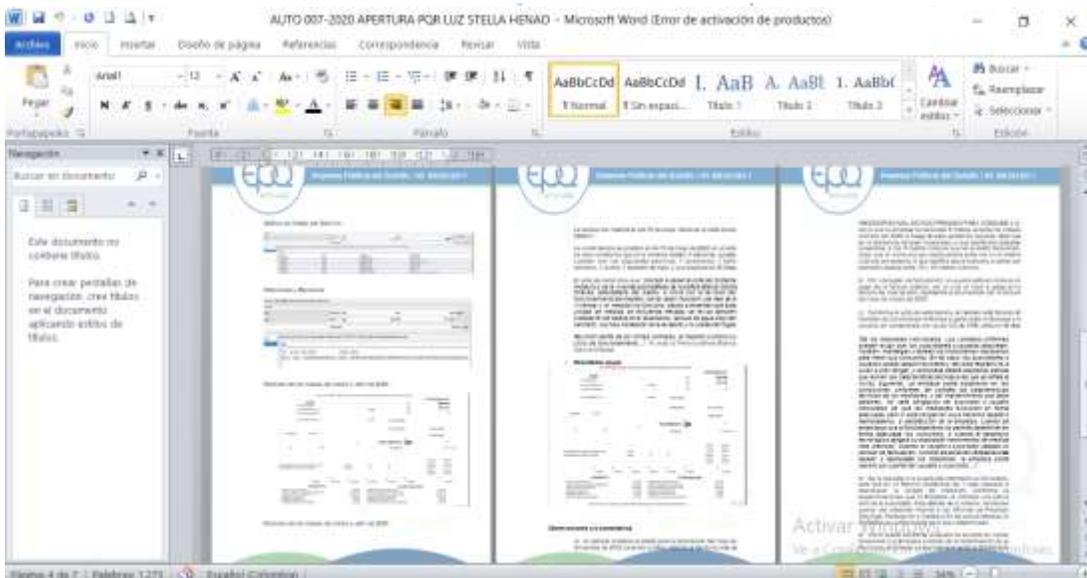
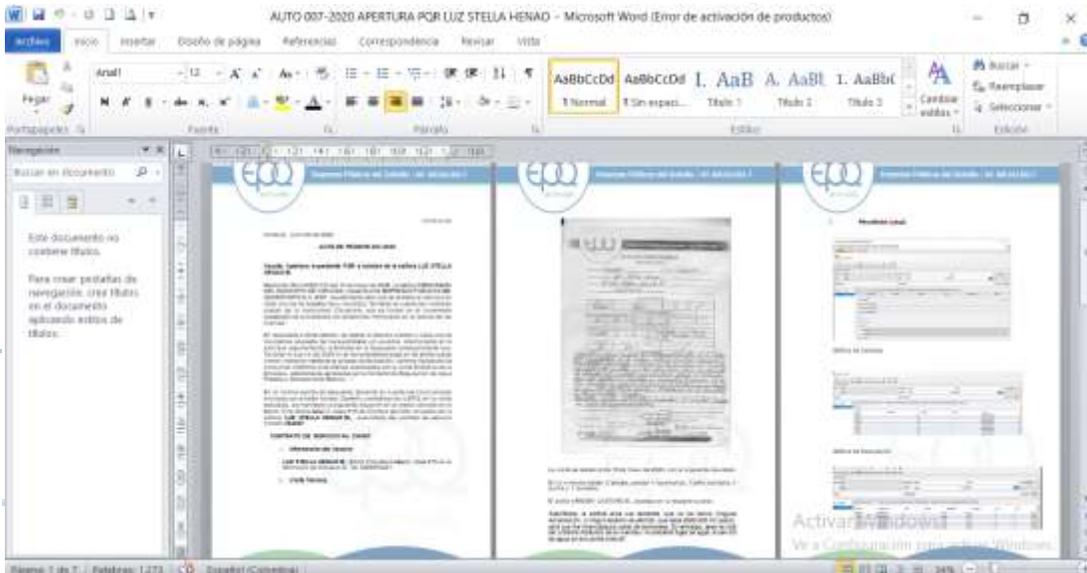
“... se me informe sobre el alza de precios del servicio domiciliario que presta Empresas Públicas del Quindío dentro del Municipio de Circasia.”

“lo anterior teniendo en cuenta las múltiples quejas de la comunidad Circasiana, que se fundan en el incremento exagerado de sus facturas y/o variaciones mensuales en la lectura de las mismas...”

“En tal sentido, ese Ministerio Público verificó algunas situaciones particulares, evidenciando que efectivamente existe variaciones con tendencias ascendentes, en la facturación del servicio referenciado, verbi gracia, facturas anteriores con un máximo en el cobro y pago de hasta cuarenta mil pesos ((\$40.000) y en la actualidad se les está cobrando hasta ciento cincuenta mil pesos (\$150.000), advirtiéndose que los residentes y/o propietarios de los predios son personas de escasos recursos económicos y en extrema situación de vulnerabilidad...”

1.4. Ante el requerimiento de la Personería, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, mediante la Oficina de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR'S), adscrita a esta Subgerencia Comercial, procedió a **APERTURAR EXPEDIENTE** en los siguientes términos:

AUTO DE APERTURA DE PQR PARA ANÁLISIS Y RESPUESTA



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”.

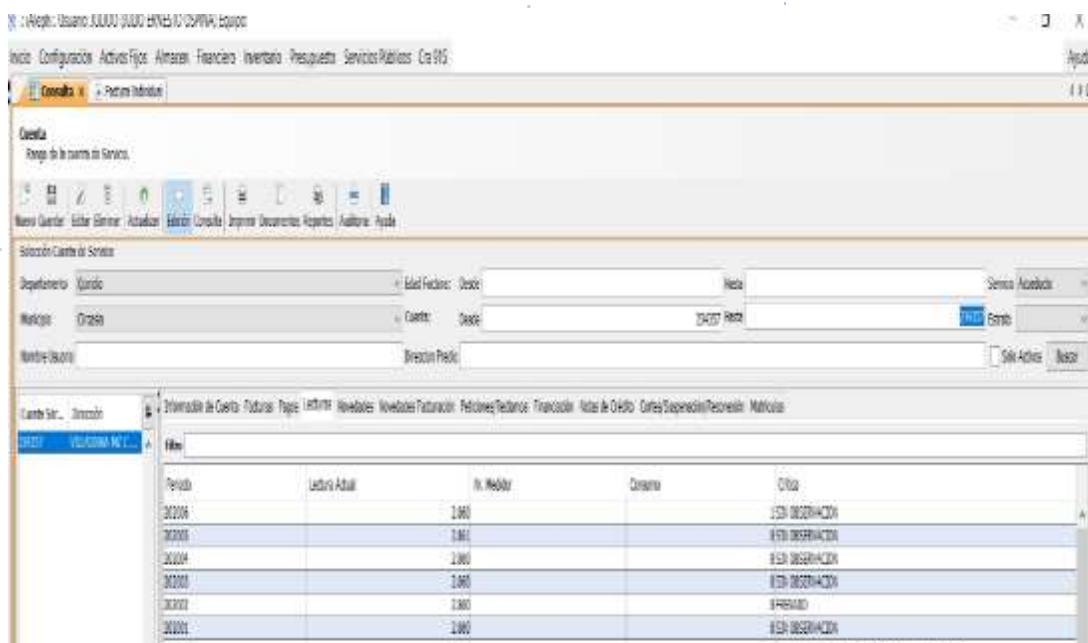
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 el Barrio Villa Diana, Mz C Casa No. 19, en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 234357**, cuya suscriptora es la señora **LUZ STELLA HENAO**.

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 y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Villa Diana, Mz C No. 19 del municipio de Circasia Q., denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

1. Gráfica correspondiente a lecturas y consumos:



Periodo	Lectura Actual	Rt. Medidor	Consumo	Categoría
202006		2.860		ESB DESERVIACION
202005		2.860		ESB DESERVIACION
202004		2.860		ESB DESERVIACION
202003		2.860		ESB DESERVIACION
202002		2.860		ESB DESERVIACION
202001		2.860		ESB DESERVIACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Conforme el sistema comercial *ialeph*, las lecturas y consumos durante los periodos de Enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020, han sido las siguientes: 2.860 m3, como medida por todos los meses de enero,

febrero, marzo, abril, en mayo de 2020, 2861m³ y en junio 2860, lo cual define claramente un error de lectura en el mes de mayo, ya que el medidor está frenado en la cantidad de 2860 m³.

b) Dado que el medidor está frenado, la empresa factura un consumo de 8 m³, durante este periodo.

c) En reiteradas ocasiones la empresa a través de sus funcionarios ha solicitado de la usuaria la reposición del aparato de medición, en el entendido que el actual no está funcionando, se encuentra frenado, pero dicho requerimiento no ha sido atendido por la usuaria. Recientemente, en respuesta a la señora Personera de Circasia, esta misma subgerencia por su intermedio requirió a la usuaria que procediera a reemplazar la unidad de medición, conforme las especificaciones técnicas que la Empresa le indicará, una vez lo solicite la suscriptora. Hasta la fecha de esta resolución, la señora **LUZ STELLA HENAO**, no se ha acercado a la oficinas de la Empresa en el municipio de Circasia o a la Oficina de Pérdidas Técnicas en la Oficina Principal en Armenia Q., para suministrar las características técnicas del medidor que debe adquirir.

A este respecto, el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, expresa lo siguiente:

“... No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor....”

d) Nuevamente le volvemos a reiterar a la usuaria, para que proceda a reemplazar el medidor conforme la disposición legal anotada, como también al Contrato de Condiciones Uniformes, que igualmente señalan la obligación de la usuaria en esta materia. Además, la señora HENAO conoce claramente lo que está sucediendo con su unidad de medida, que está frenada, y que la empresa, aplicando las disposiciones legales, necesariamente tiene que cobrar un consumo, y lo está haciendo por promedios.

e) El Contrato de Condiciones Uniformes en el artículo. 4.4 “... *Instalación de medidores. El USUARIO es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las especificaciones técnicas definidas por E.P.Q. S.A. ESP*, no obstante, E.P.Q. S.A. ESP podrán suministrar el medidor si el USUARIO así lo solicita y cuenta con disponibilidad de los mismos en la Entidad. Los medidores nuevos deberán contar con el certificado de calibración por parte de un laboratorio debidamente acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación Competente o la entidad que haga sus veces, en*

donde consten los resultados de la calibración, de manera que se puedan verificar las condiciones técnicas del mismo. En el caso que se requiera el uso de instrumentos a elementos de protección contra el hurto de los equipos de medida, estos podrán ser adquiridas por el usuario a suscriptor, siempre y cuando cumplan con las especificaciones técnicas dadas por E.P.Q. S.A. ESP. LAEMPRESA no aceptará modificaciones de las condiciones técnicas de instalación de los equipos de medida y las acometidas. Con el fin de proceder a la normalización del servicio de aquellos usuarios que no poseen medidor, E.P.Q. S.A. ESP notificarán al usuario que cuenta con un (1) periodo de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, E.P.Q. S.A. ESP continuará realizando facturación por consumo promedio, a podrá proceder a instalará uno, según disponibilidad de equipos de medición, cuyo valor será cobrado al USUARIO vía factura, de acuerdo con las políticas de financiación definidas para cada caso....”.

- f) El 19 de mayo de 2020, día de la visita técnica a la vivienda por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa, certificó que el medidor se encuentra frenado, toda vez que el aparato cumplió su ciclo.
- g) Es importante mencionar que el consumo actual que se viene facturando la empresa a cargo de la suscriptora y/o usuaria con las condiciones de un medidor frenado, es un promedio de consumo de 8 metros cúbicos, y en la vivienda residen 3 personas, tiene una infraestructura sanitaria que consta de 1 lavamanos, 1 sanitario, 1 ducha, 1 lavadero de ropa y una lavadora de 26 libras, lo que a las claras representa un consumo superior a la cantidad de consumo promedio que cancela.

Acta de visita técnica.

De acuerdo con el Acta de Visita Técnica (ANEXO 1.), efectuada en la vivienda de la usuaria el día 19 de mayo de 2020, por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa, se pudo determinar que la casa la habitan 3 personas adultas, no registra fugas de ninguna naturaleza y el medidor se encuentra frenado.

2. Gráfica correspondiente a Facturación.

Periodo	Numero Factura	Valor	Acumulado	Valor de Pago	Compartir	Aten	Total
202005	20200500001	0.00	56.250	66.800	0	0	66.800
202004	20200400001	0.00	59.895	36.200	0	0	66.095
202003	20200300001	0.00	47.610	34.074	0	0	61.684
202002	20200200001	0.00	29.885	27.837	0	0	61.681
202001	20200100001	0.00	20.095	17.037	0	0	41.642

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **234357**, cuya suscriptora es la señora **LUZ STELLA HENAO**.
- b) De acuerdo con el pantallazo de la facturación se observa que a la fecha de elaboración de la respuesta a la usuaria, se habían expedido las facturas del mes de mayo, aún no había sido expedida la del mes de junio de 2020.
- c) La suscriptora y/o usuaria está en mora del pago de la factura de mayo, que tiene acumulado el valor de la factura del mes de abril de 2020.
- d) Del examen a las facturas de lo que va del año de 2020, se puede observar que los factores tarifarios son los mismos, lo que significa que la Empresa no ha efectuado alza de tarifas.
- e) Es importante mencionarle a la suscriptora y/o usuaria, señora **LUZ STELLA HENAO**, que de acuerdo con el decreto legislativo 528 de 2020, el Gobierno Nacional facultó a las Empresas de Servicios Públicos para que difirieran los consumos durante la época de emergencia, hasta por 36 meses para los estratos 1 y 2, lo que fue acogido por Empresas Públicas del Quindío, diferimiento que ha venido siendo publicitado por varios medios, y además, se viene entregando con la factura, Por lo que la usuaria, bien puede acercarse a las oficinas de la Empresa a efectos de aceptar dicha medida, en caso de requerirla por la situación económica actual.

3. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por la usuaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que se viene facturando consumos por promedios de 8 metros cúbicos, cuando en la vivienda residen 3 adultos, lo que significa que el consumo debería ser mayor al facturado.
- e) Durante el año 2020 como se ha dicho en reiteradas oportunidades, la Empresa EPQ, no ha efectuado ningún alza tarifaria de los servicios, ya que no se dieron durante los primeros seis meses del año las exigencias del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, para que la empresa pudiera actualizar la fórmula tarifaria de los servicios públicos, y menos en las condiciones económicas que vive la comunidad con ocasión de la pandemia.

4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 21 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.

Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”

En conforme lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 4º., se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y en el Decreto Legislativo 491 del 2020, artículo 4º.

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: ACCEDER A LA PETICIÓN DE LA SEÑORA LUZ STELLA HENAO, a efectos de realizar visita técnica a su casa, lo que

efectivamente se cumplió el pasado 19 de mayo y al mismo tiempo hacer un juicioso estudio en relación con la cuenta de servicio **234357**, y determinar que no existe aumento de tarifas de acueducto y alcantarillado en sus facturas. Igualmente, se le informa a la suscriptora y/o usuaria que el cargo fijo y los consumos no subsidiados durante el tiempo de emergencia económica, social y ecológica, y/o por el término que determine el Gobierno Nacional, serán diferidos hasta por 36 meses en los estratos 1 y 2.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la notificación del presente acto administrativo se enviará al correo electrónico nestordavila.17@gmail.com e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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

ARTÍCULO TERCERO: De no ser posible notificar esta decisión de conformidad con el artículo segundo de este proveído, procédase a notificar de acuerdo con los artículos 67, 68 y 69 del CPACA, e informase a la peticionaria 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO CUARTO: Remitir copia de la presente resolución a la Señora Personera de Circasia Q., al correo electrónico personería@Circasia-Quindío.gov.co para informándole sobre el resultado de la PQR que se abrió por parte de la Oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Entidad, adscrita a esta dependencia.

ARTÍCULO QUINTO: Reiterar el llamado a la señora **LUZ STELLA HENAO**, suscriptora y/o usuaria del contrato **234357**, para que proceda a reemplazar el medidor de su vivienda, el cual está frenado y no permite las lecturas para establecer los consumos reales y efectivos en la vivienda de la usuaria, para la reposición del equipo de medición, se le concede un plazo de un mes (1) mes, para efectos de adquirir el medidor de las especificaciones técnicas que la empresa le determinará.

ARTÍCULO SEXTO: Remitir a la Oficina de Pérdidas Técnicas adscrita a la Subgerencia de Comercialización, para que se sirva hacer seguimiento a la decisión tomada por este despacho en cuanto a la reposición del equipo de medición.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintitrés (23) días del mes de Junio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS

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

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S





ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA EN LA VIVIENDA DE LA USUARIA.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Circasia No. Cuenta: 234357
 Nombre Suscriptor: 112 Stella Henao cc _____
 Dirección: B/Villa Diana Mac # 19 Estrato: _____
 Tel: _____ Cel: 320687022 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marco	Lectura	Clase	Tipo
<u>ELAGUA</u>	<u>28601</u>	<u>P</u>	<u>V</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Alcance (Pulg)	Caja	Tapa	Clave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>lavadora 20 lbs</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otra
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>N</u>

OBSERVACIONES

procedí a hacer Revisión del Sistema Hidráulico de la vivienda acompañada de la Señora Blanca Cecilia Henao, propietaria del predio, e inicié con la Revisión del Funcionamiento del medidor, por tal razón hice abrir una llave de la vivienda y el medidor no funciona, dando a entender que esta unidad de medida se encuentra trabada. Se realizó también inspección de tubería en el lavamanos, bañero de agua del sanitario, ducha y instalación de la lavadora y no presentan fugas. Revisión dentro de límites normales, el medidor cumple su ciclo de funcionamiento.

Porque: _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	Nº Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
<u>DD</u>	<u>MM</u>	<u>AA</u>				<u>Amoby Costano</u>	<u>Blanca Cecilia Henao</u>
<u>19</u>	<u>MAYO</u>	<u>2020</u>					<u>cc 24608948</u>

en tu vida

