

RESOLUCIÓN -0226-2020

Junio 23 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”

Cuenta de servicio No. 203167

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 **MAGDALENA CORREA**, 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 **MAGDALENA CORREA**, es suscriptora y/o usuaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado instalados en la vivienda ubicada en el Barrio Isidoro Henao, Manzana 219, Apto. 58, Mza G, Casa número 11, en el municipio de Circasia Q., Línea celular No. 3175669602 del Señor Hernando Antonio Hoyos, quien es arrendatario de la suscriptora y estuvo presente en la diligencia de visita técnica. Correo electrónico juli-nando2011@hotmail.com

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:

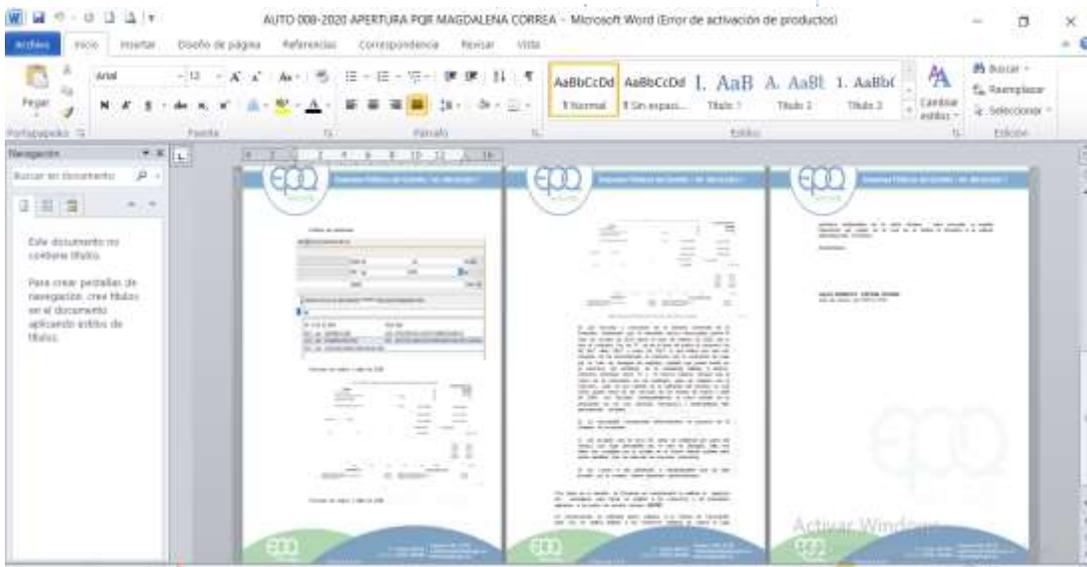
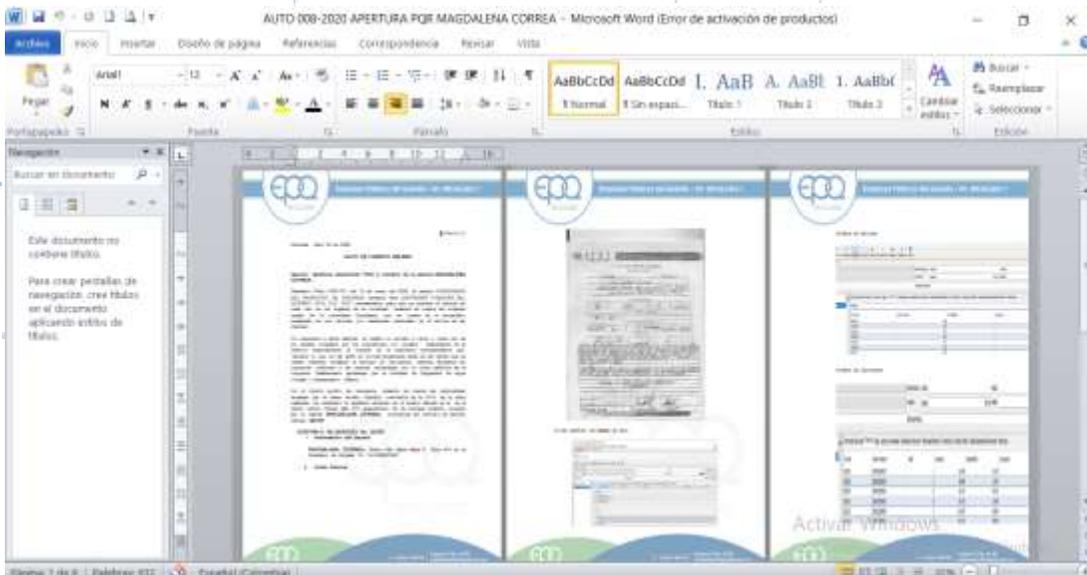
“... se me informe sobre el alza de precios del servicio domiciliario que presta Empresas Públicas del Quindío dentro del Municipio de Circasia.”

“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”.

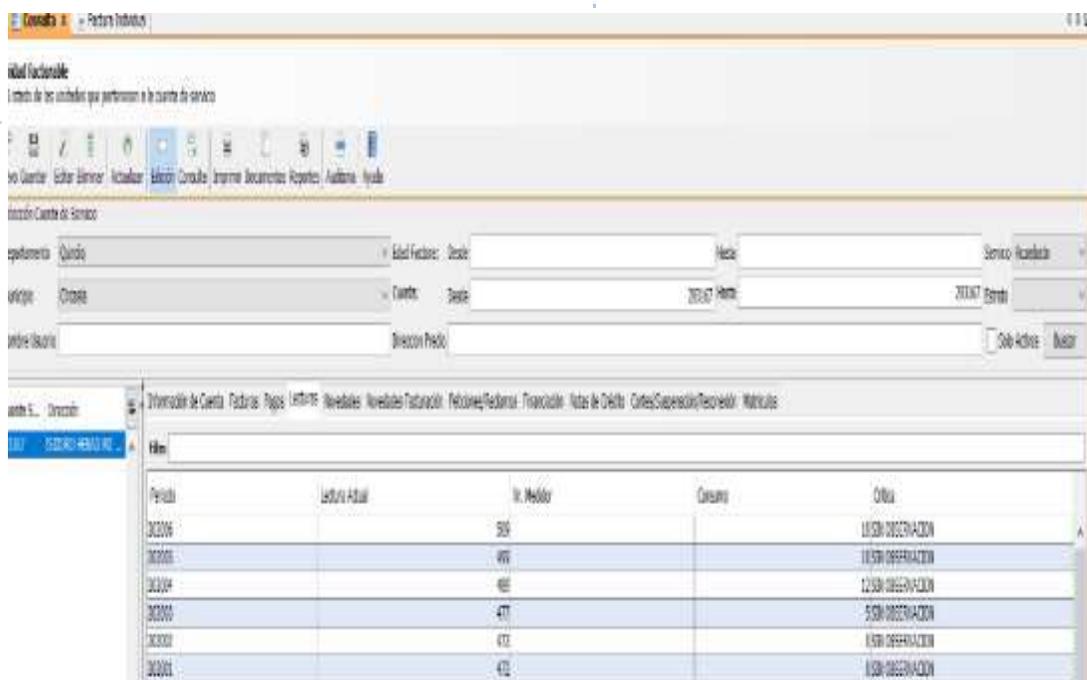
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Isidoro Henao, Mz. 219, apto. 58, Mz G, en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 203167**, cuya suscriptora es la señora **MAGDALENA CORREA**.

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 Isidoro Henao, Mz 219 Apto 58, Mz G., 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	lt. Medio	Consumo	Otra
2020/6		509		1150M OBSERVACION
2020/5		499		1150M OBSERVACION
2020/4		485		1250M OBSERVACION
2020/3		477		500M OBSERVACION
2020/2		472		650M OBSERVACION
2020/1		472		150M OBSERVACION

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 : 472 y 0; 472 y 0; 477 y 5; 489 y 12; 499 y 10 y 509 y 10, respectivamente.

b) Se explica que mientras las lecturas fueron en enero y febrero de 472m³ no hubo consumo, casa seguramente deshabitada.

c) Durante los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, el consumo ha ido en algún ascenso, explicable por el confinamiento en los hogares al que todos hemos sido sometidos de manera obligatoria como prevención por la pandemia y la incidencia que pudo tener en el consumo la fuga existente en el tubo de desagüe del sanitario, evidenciada el día de la visita técnica el 19 de mayo de 2020, la cual por manifestación expresa telefónicamente por el señor Hernando Antonio Hoyos, arrendatario de la vivienda, ya había sido reparado el daño.

d) El 19 de mayo de 2020, día de la visita técnica a la vivienda por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa, el medidor registraba una lectura de 505M³, lo que significa con relación a la facturación del mes de junio de 2020, de 509m³, lo que representa que entre la diligencia y la toma de lectura para facturación únicamente hubo 4 metros cúbicos de consumo adicionales, lo que significa que el medidor está funcionando óptimamente y que la fuga perceptible evidenciada en la diligencia por el contratista de la empresa en el tubo de desagüe, incidía en el consumo, o que el daño era reciente y fue reparado inmediatamente se enteró la usuaria, por referencia del arrendatario, Señor Hernando Antonio Hoyos, gracias a la visita técnica realizada.

e) Es importante mencionar que el consumo actual que se viene registrando en la vivienda de la usuaria, es aproximadamente el que generan por utilización del líquido vital una familia integrada por 2 personas, con una pequeña incidencia por la fuga evidenciada en la visita técnica.

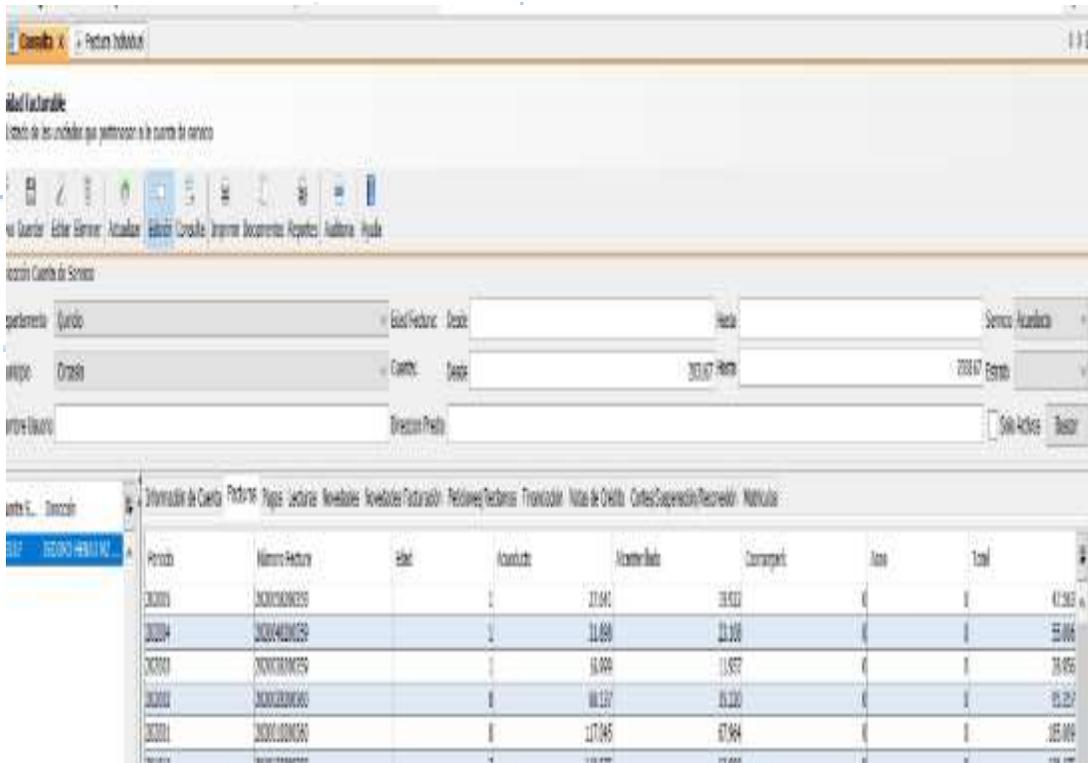
Acta de visita técnica

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 2 personas adultas, la lectura como dijimos anteriormente fue de 505 metros cúbicos, tienen 1 baño sanitario, 1 ducha, 1 lavaplatos, y usan lavadora de 12 libras.

“Inicie la revisión con el sanitario, y se observó que tiene una fuga de agua por el tubo de desagüe, el cual fue vista por el Joven Hernando Hoyos, arrendatario del predio, Revisé también la ducha, el lavaplatos, y la lavadora y no presentan fugas.”

Medidor funcionando normalmente, de acuerdo a la abierta de una de las llave tradicionales de la vivienda.

2. Gráfica correspondiente a Facturación.



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Consumo	Año	Total
202001	20003000293	8	27.041	28.937	0	0	41.980
202002	20004000159	7	21.690	23.100	0	0	35.066
202003	20003000179	0	16.000	19.937	0	0	28.055
202004	20003000090	0	16.137	19.220	0	0	28.227
202005	20003000040	0	117.045	67.964	0	0	185.009

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **203167**, cuya suscriptora es la señora **MAGDALENA CORREA**.
- 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) Los valores de la facturación son como siguen:

Para enero, la usuaria traía una deuda de 8 meses de edad, lo que significa que el acumulado por acueducto era de \$117.045 y por Alcantarillado, era de 67.964, para un total de \$185.009;

En febrero, la usuaria igual la cuenta correspondía a 8 meses de mora, por un abono realizado, quedando una facturación de 60.137 por acueducto y 35.220 por alcantarillado, para un total de \$95.357, los cuales fueron cancelados por la usuaria el 5 de marzo de 2020 en las oficinas de la Empresa en el municipio de Circasia Q.;

Para el mes de marzo, la facturación fue de \$16.999 por acueducto y \$11.957 por alcantarillado, para un total de cobro de \$28.956;

Para el mes de abril, la facturación fue por la suma de \$55.006, correspondiente a \$31.898 por acueducto y a \$23.108 por alcantarillado;

Y para el mes de mayo, la factura fue por la suma de 47.563, correspondiente a la suma de \$27.641 por acueducto y \$19.922 por alcantarillado.

- d) Del examen a las facturas de lo que va del año de 2020, se puede observar que las tarifas son las mismas, la diferencia está en los consumos, que como se ha informado, corresponde a que con motivo del aislamiento preventivo obligatorio en los hogares, el consumo es mayor porque todo el día y noche se encuentran las familias al interior de los hogares demandando los servicios de acueducto y alcantarillado, pero las tarifas han permanecido incólumes.
- e) Es importante mencionarle a la suscriptora y/o usuaria, señora **MAGDALENA CORREA**, 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 y a 24 meses, para los estratos 3 y 4, 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, un volante informativo al respecto. 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 por consumos reales por ser 2 adultos mayores quienes allí residen.
- b) Se identificó una fuga en el tubo de desagüe del sanitario, la cual fue reparada oportunamente, según lo expresó el inquilino Hernando Hoyos telefónicamente al funcionario que proyectó el acto administrativo.

- c) Fuga que seguramente incidió en el consumo de la vivienda, sin embargo, ya se explicaron las razones del mayor consumo en la vivienda de la suscriptora.
- d) Los consumos reales objeto de facturación corresponden exclusivamente al agua utilizada en la vivienda de la usuaria, sumada a esto la pérdida producto de la fuga evidenciada el día de la visita técnica.
- e) Durante el año 2020 como se ha dicho en reiteradas oportunidades, la Empresa EPQ, no ha efectuado ningún alza tarifaria de los servicios que operamos, la variación que pueda darse en la facturación corresponde exclusivamente a mayor consumo en los hogares, fundamentalmente a causa del aislamiento obligatorio preventivo por 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 MAGDALENA CORREA, a efectos de realizar visita técnica a su casa, lo que efectivamente se cumplió el pasado 19 de mayo, habiéndose detectado una fuga en el tubo de desagüe del sanitario de la vivienda, la cual ya fue reparada, y al mismo tiempo hacer un juicioso estudio en relación con la cuenta de servicio 203167, y determinar que no existe aumento de tarifas de acueducto y alcantarillado en sus facturas, lo que se ha presentado es un mayor consumo por las razones expuestas anteriormente, representada en fuga evidenciada en la Visita Técnica y en el confinamiento en los hogares por disposiciones del Gobierno Nacional como mecanismo para prevenir el contagio del Covid-19. 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 y a 24 meses en los estratos 3 y 4.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, y el artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 2020, notificación se hará por medio virtual enviándose copia del acto administrativo al correo electrónico juli-nando2011@hotmail.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 anterior, 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.

en tu vida

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 aperturó por parte de la Oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Entidad, adscrita a esta dependencia.

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 MAGDALENA CORREA.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Orcastía No. Cuenta: 203167

Nombre Suscriptor: Magdalena Correa c.c. _____

Dirección: R/ Esidoro Henao MZ 219 APTO. 58 MZ 6

Tel: 3175669602 Correo Electrónico: Hernando Antonio Hoyos

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	505	C	Volumen

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Atornillo (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Fase	Lectura	Serie
1/2"	1/2"					

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
2adultos	No	1	1	Lavaplatos	Lavadora 1e lbs.

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
SI	SI		no

OBSERVACIONES

Inicie la Revisión con el Sanitario y se observo que tiene una fuga de agua por el tubo de desagüe el cual fue visto por el joven Hernando Hoyos, arrendatario del Predio, revise también la ducha lavaplatos y lavadora y no presentan fugas.

Medidor funcionando normalmente, de acuerdo a la abertura de una de las llaves tradicionales de la vivienda.

Firma el Joven Hernando Antonio hoyos arrendatario

Porque? _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA					
19	MAYO	2020				<i>[Firma]</i> Arindy Castaño	<i>[Firma]</i> C.C. 8905199

en tu vida

