



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0119 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	41.885.058
Dirección electrónica de notificación:	lucero1754@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	#1009
PQR:	No. 0286
Cuenta de servicio:	439060
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0223 del 25 de junio de 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, 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 Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: contactenos@epq.gov.co y la página web www.epq.gov.co a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... *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.*”





De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0223 del 25 de junio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en catorce (14) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

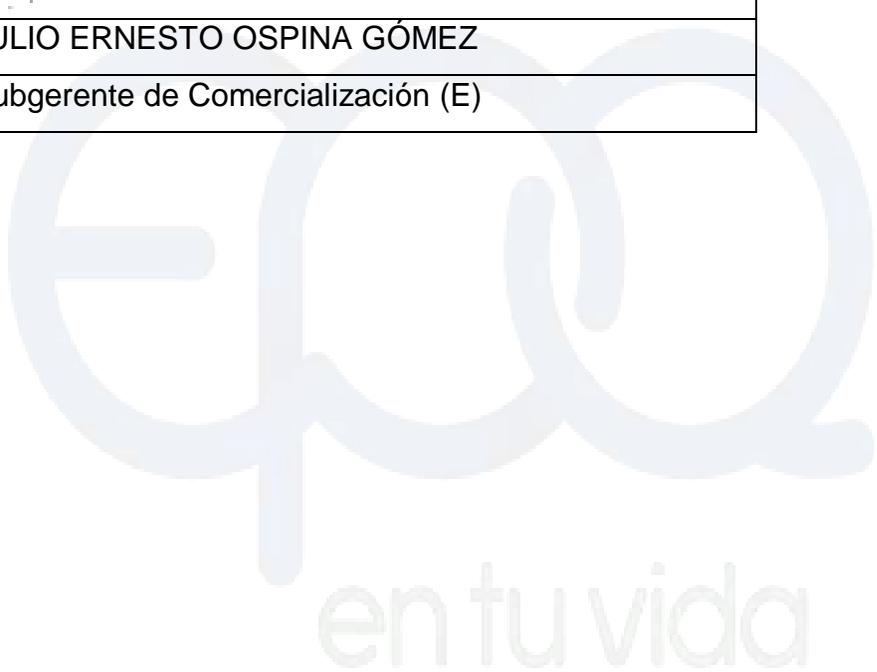
Firma:

Notificador:

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

Cargo:

Subgerente de Comercialización (E)





10700-95.02

RESOLUCIÓN -0223-2020

Junio 25 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 439060

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 **YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 41.885.058, radicó ante **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP**, a través del correo electrónico de la entidad, el día 09 de Junio de 2020, con Radicado 1009, convertida en la PQR No. 0286, en el que la usuaria solicita revisión del consumo del predio ubicado en la Vereda Arauca Finca Roncesvalles, en el municipio de Quimbaya Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.885.058, con todo respeto me dirijo a ustedes en calidad de Administradora de la FINCA RONCESVALLES, ubicada en el Municipio de Quimbaya, Quindío, vereda ARAUCA con el fin de solicitar la revisión del consumo exagerado de agua que se presenta en el predio cuya cuenta de servicio es 439060.

De igual manera le solicito respetuosamente, la rectificación de los valores causados, toda vez que como ya se mencionó, son exageradamente altos.

”

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

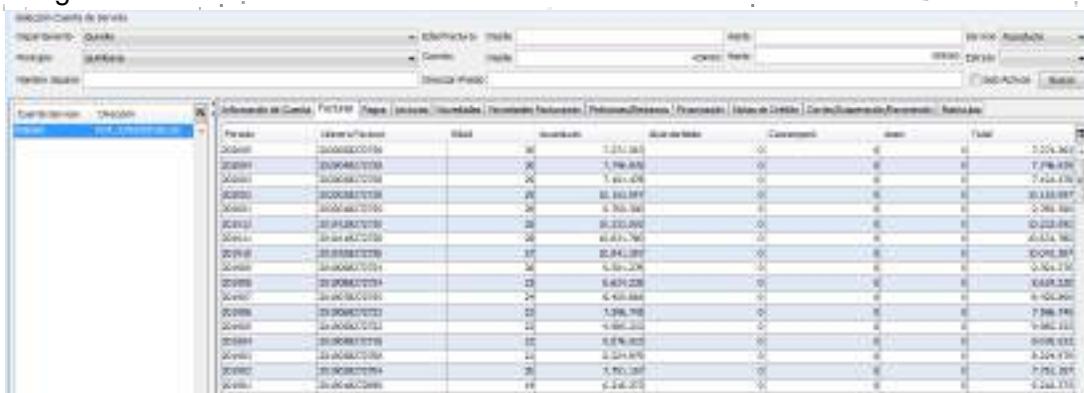


Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en la Vereda Arauca, Finca Roncesvalles, en el municipio de Quimbaya, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 439060**, cuyo suscriptor es el señor **ALFONSO VALENCIA ARCILA**.

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

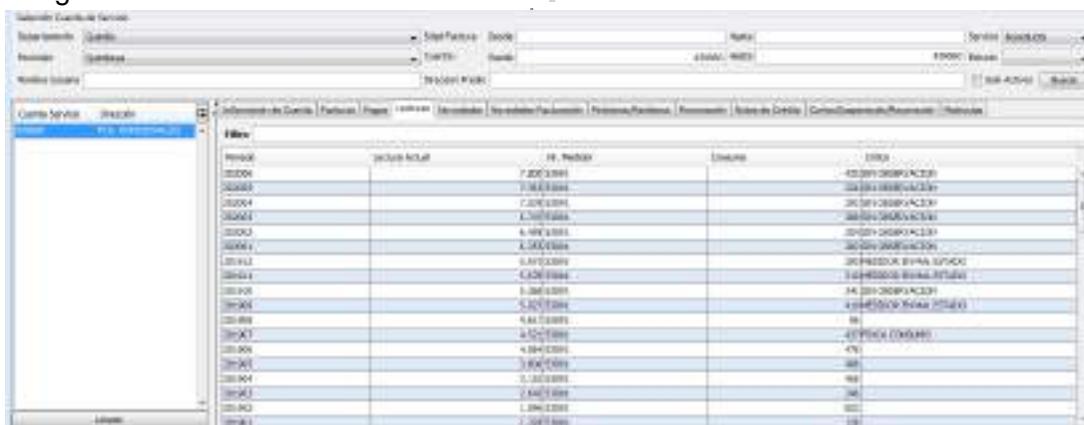
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Vereda Arauca Finca Roncesvalles, en el municipio de Quimbaya, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Consumo	Valor	Valor de IVA	Consumo	Valor	Total
201801	3000000000	30	3.251.363	00	0	3.251.363
201802	3000000000	30	3.196.876	00	0	3.196.876
201803	3000000000	30	3.401.426	00	0	3.401.426
201804	3000000000	30	3.333.897	00	0	3.333.897
201805	3000000000	30	4.363.349	00	0	4.363.349
201806	3000000000	30	3.222.890	00	0	3.222.890
201807	3000000000	30	4.031.740	00	0	4.031.740
201808	3000000000	30	3.284.397	00	0	3.284.397
201809	3000000000	30	3.521.229	00	0	3.521.229
201810	3000000000	30	3.421.228	00	0	3.421.228
201811	3000000000	30	4.421.228	00	0	4.421.228
201812	3000000000	30	3.586.748	00	0	3.586.748
201901	3000000000	30	4.081.228	00	0	4.081.228
201902	3000000000	30	3.876.822	00	0	3.876.822
201903	3000000000	30	3.221.476	00	0	3.221.476
201904	3000000000	30	3.792.389	00	0	3.792.389
201905	3000000000	30	4.242.228	00	0	4.242.228

Imagen de lecturas



Periodo	Consumo Actual	FF. Predio	Consumo	Valor
201801	7.200.0000	30	43.200.000000	3.251.363
201802	7.000.0000	30	42.000.000000	3.196.876
201803	7.200.0000	30	43.200.000000	3.401.426
201804	7.000.0000	30	42.000.000000	3.333.897
201805	8.700.0000	30	52.200.000000	4.363.349
201806	7.000.0000	30	42.000.000000	3.222.890
201807	8.070.0000	30	48.420.000000	4.031.740
201808	7.200.0000	30	43.200.000000	3.284.397
201809	7.500.0000	30	45.000.000000	3.521.229
201810	7.500.0000	30	45.000.000000	3.421.228
201811	8.800.0000	30	52.800.000000	4.421.228
201812	7.500.0000	30	45.000.000000	3.586.748
201901	8.000.0000	30	48.000.000000	4.081.228
201902	7.500.0000	30	45.000.000000	3.876.822
201903	7.000.0000	30	42.000.000000	3.221.476
201904	8.000.0000	30	48.000.000000	3.792.389
201905	9.000.0000	30	54.000.000000	4.242.228
201906	7.500.0000	30	45.000.000000	3.876.822

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 439060**, cuyo suscriptor es el señora **ALFONSO VALENCIA ARCILA**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201901	1295	126 m ³
201902	1996	852 m ³
201903	2642	246 m ³
201904	3110	468 m ³
201905	3606	496 m ³
201906	4084	478 m ³
201907	4521	437 m ³
201908	4617	96 m ³
201909	5027	410 m ³
201910	5368	341 m ³
201911	5678	310 m ³
201912	5973	295 m ³
202001	6255	282 m ³
202002	6459	204 m ³
202003	6747	288 m ³
202004	7039	292 m ³
202005	7365	326 m ³
202006	7800	435 m ³

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 el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201901	1295	126 m ³
201902	1996	852 m ³
201903	2642	246 m ³
201904	3110	468 m ³
201905	3606	496 m ³
201906	4084	478 m ³
201907	4521	437 m ³
201908	4617	96 m ³
201909	5027	410 m ³
201910	5368	341 m ³
201911	5678	310 m ³
201912	5973	295 m ³
202001	6255	282 m ³
202002	6459	204 m ³
202003	6747	288 m ³
202004	7039	292 m ³
202005	7365	326 m ³
202006	7800	435 m ³

b) Podemos observar que en la visita realizada el 11 de Junio del 2020 (Anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Ante la petición del propietario del predio ubicado en la zona rural del Municipio de Quimbaya más exactamente en la finca Roncesvalles, vereda Arauca, cuya cuenta de servicio es la 439060, me desplace al predio a revisar el sistema hidráulico y el recorrido que se hizo desde donde se encuentra la unidad de medida en aproximadamente de un kilómetro y medio por una trocha llena de vegetación, cuya tubería se encuentra enterrada a 50 cm aproximadamente, dificultando la ubicación de una fuga de agua, ya que cerradas las llaves tradicionales de la vivienda aun sigue corriendo el tambor rojo del lado derecho dando a entender que existe una fuga de agua imperceptible, conclusión existe una fuga imperceptible. El día 16 de junio se realizó de nuevo otra visita (ANEXO 2), constatando lo siguiente: “Nuevamente me desplace a la finca Roncesvalles acompañado por el joven Jairo Alberto Díaz Rodríguez, administrador de la finca con el fin de ubicar la fuga imperceptible y se empezó buscando el tubo que conduce el agua al predio, y una vez ubicado se hicieron tres cortes y en cada corte se le colocaba una llave de paso de media para cada tramo, ya en el último tramo se pudo evidenciar que estaba saliendo agua por una de las uniones del tubo de media, concluyendo que esa era la que hacia mover el tambor rojo del lado derecho de la rejilla numérica del medidor, firmo Jairo Alberto Díaz Rodríguez”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

c) Podemos observar en la primera imagen (imagen de facturación), que se menciona el periodo facturado, número de factura y al final el total del valor a pagar por cada factura, donde efectivamente podemos evidenciar que para el periodo facturado de 202005 (mayo), el cobro fue de **SIETE MILLONES DOCIENTOS SETENTA Y UN MIL TRECIENTOS SESENTA Y TRES PESOSO M/CTE (\$7.271.363).**

d) Ahora bien, en la segunda imagen (imagen de lecturas), observamos el periodo de lecturas y el consumo que se presentó para cada periodo, se puede evidenciar que se realizó un consumo elevado, por encontrarse el medidor con lecturas elevadas durante los meses de febrero de 2019 hasta junio 2020, igualmente se realizó la visita técnica el día 11 de junio y se evidencio una fuga imperceptible en el predio, y el 16 de junio se realizó de nuevo otra visita y se corroboró que ya se había arreglado la fuga de agua, evidenciada por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, finalmente no se encontró ninguna fuga en el interior del inmueble.

e) Ahora bien, en nuestro sistema denominado *jaleph* podemos observar en los periodos facturados anteriormente, hubo unas lecturas altas a raíz de la fuga, para lograr obtener el promedio de consumo del predio, sacamos los promedios de los primeros seis meses del año 2014, donde podemos evidenciar consumos y lecturas reales las cuales vemos a continuación en el siguiente recuadro.

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201401	4361	160 m ³
201402	4530	169 m ³
201403	4684	154 m ³
201404	4801	117 m ³
201405	4329	128 m ³
201406	5082	153 m ³

f) Igualmente podemos observar que en el cuadro anterior tenemos seis meses de consumo y para sacar el promedio se suman los seis meses y se dividen en seis y obtenemos 146.83 M3, de promedio, evidenciando un consumo en estos últimos cinco meses de 734.16 M3, dicho lo anterior, se le descuenta 734.16 M3 de consumo, obteniendo el reconocimiento a la usuaria la devolución de 734.16 M³, por los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del período siguiente.

g) Para concluir, se le requiere al suscriptor y/o usuario, a fin de proceder a cambiar el medidor del predio en mención, toda vez que aunque se certifica que se encuentra funcionando, la lectura se encuentra cerca de los 8.000 M3 de consumo, lo que evidencia que el medidor ya se encuentra en una etapa de cambio. Transcribimos la disposición legal que autoriza a la Empresa prestadora del servicio, para que proceda a cambiar el aparato de medición, así:

CAPITULO IV DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

“ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos.

En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí 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 período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, el ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO. La Comisión de regulación respectiva, en un plazo no superior a tres años a partir de la vigencia de la presente Ley, reglamentará los aspectos relativos a ese artículo con el fin de evitar traumatismos en la prestación de los servicios objeto de esta Ley.”

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 virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro 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 artículo 4º del Decreto legislativo 491 de 2020, 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 491 de 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 SUSCRITA POR LA SEÑORA YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ, identificada con cédula de ciudadanía número 41.885.058, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y

de facturación de la cuenta de servicio **No. 439060**, correspondiente al predio ubicado, en la Vereda Arauca Finca Roncesvalles, de Quimbaya, Quindío, encontramos unas lecturas elevadas, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

a)

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201901	1295	126 m ³
201902	1996	852 m ³
201903	2642	246 m ³
201904	3110	468 m ³
201905	3606	496 m ³
201906	4084	478 m ³
201907	4521	437 m ³
201908	4617	96 m ³
201909	5027	410 m ³
201910	5368	341 m ³
201911	5678	310 m ³
201912	5973	295 m ³
202001	6255	282 m ³
202002	6459	204 m ³
202003	6747	288 m ³
202004	7039	292 m ³
202005	7365	326 m ³
202006	7800	435 m ³

Finalmente podemos observar que en la visita realizada el 11 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Ante la petición del propietario del predio ubicado en la zona rural del Municipio de Quimbaya más exactamente en la finca Roncesvalles, vereda Arauca, cuya cuenta de servicio es la 439060, me desplace al predio a revisar el sistema hidráulico y el recorrido que se hizo desde donde se encuentra la unidad de medida en aproximadamente de un kilómetro y medio por una trocha llena de vegetación, cuya tubería se encuentra enterrada a 50 cm aproximadamente, dificultando la ubicación de una fuga de agua, ya que cerradas las llaves tradicionales de la vivienda aun sigue corriendo el tambor rojo del lado derecho dando a entender que existe una fuga de agua imperceptible, conclusión existe una fuga imperceptible. El día 16 de junio se realizó de nuevo otra visita constatando lo siguiente: “Nuevamente me desplace a la finca Roncesvalles acompañado por el joven Jairo Alberto Díaz Rodríguez, administrador de la finca con el fin de ubicar la fuga imperceptible y se empezó buscando el tubo que conduce el agua al predio, y una vez ubicado se hicieron tres cortes y en cada corte se le colocaba una llave de paso de media para cada tramo, ya en el último tramo se pudo evidenciar que estaba saliendo agua por una de las uniones del tubo de media, concluyendo que esa era la que hacia mover el tambor rojo del lado derecho de la rejilla numérica del medidor, firmo Jairo Alberto Díaz Rodríguez”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

b) Podemos observar en la primera imagen (imagen de facturación), que se menciona el periodo facturado, número de factura y al final el total del valor a pagar por cada factura, donde efectivamente podemos evidenciar que

para el periodo facturado de 202005 (mayo), el cobro fue de **SIETE MILLONES DOCIENTOS SETENTA Y UN MIL TRECIENTOS SESENTA Y TRES PESOSO M/CTE (\$7.271.363).**

- c) Ahora bien, en la segunda imagen (imagen de lecturas), observamos el periodo de lecturas y el consumo que se presentó para cada periodo, se puede evidenciar que se realizó un consumo elevado, por encontrarse el medidor con lecturas elevadas durante los meses de febrero de 2019 hasta junio 2020, igualmente se realizó la visita técnica el día 11 de junio y se evidenció una fuga imperceptible en el predio, y el 16 de junio se realizó de nuevo otra visita y se corroboró que ya se había arreglado la fuga de agua, evidenciada por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, finalmente no se encontró ninguna fuga en el interior del inmueble.
- d) Ahora bien, en nuestro sistema denominado *jaleph* podemos observar en los periodos facturados anteriormente, hubo unas lecturas altas a raíz de la fuga, para lograr obtener el promedio de consumo del predio, sacamos los promedios de los primeros seis meses del año 2014, donde podemos evidenciar consumos y lecturas reales las cuales vemos a continuación en el siguiente recuadro.

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201401	4361	160 m ³
201402	4530	169 m ³
201403	4684	154 m ³
201404	4801	117 m ³
201405	4329	128 m ³
201406	5082	153 m ³

Igualmente podemos observar que en el cuadro anterior tenemos seis meses de consumo y para sacar el promedio se suman los seis meses y se dividen en seis y obtenemos 146.83 M3, de promedio, evidenciando un consumo en estos últimos cinco meses de 734.16 M3, dicho lo anterior, se le descuenta 734.16 M3 de consumo, obteniendo el reconocimiento a la usuaria la devolución de 734.16 M³, por los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del período siguiente.

ARTICULO SEGUNDO: solicitarle a la señora **YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ**, identificada con cédula de ciudadanía número **41.885.058**, administradora del predio anteriormente mencionado con cuenta de servicio **439060**, del municipio de Quimbaya, Quindío; que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo. Deberá instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la **VEREDA ARAUCA, FINCA RONCESVALLES, DE QUIMBAYA, QUINDÍO.**

PARAGRAFO: El instrumento de medida debe cumplir con los estándares para el buen registro de su consumo y certificado de calibración, debe ser: un **MICROMEDIDOR** volumétrico de ½", clase C, con sistema de emisión de pulsos, de tal manera que posteriormente se pueden obtener lecturas remotas, con la instalación de modulo para lectura automática y con su respectivo certificado de calibración para su instalación.

ARTÍCULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviara al correo electrónico de la señora **YOLANDA VALENCIA DE MUÑOZ** lucero1754@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 CUARTO: De no ser posible la notificación de la providencia conforme al artículo segundo de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO QUINTO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEXTO: Se le sugiere a la suscriptora y/o usuaria, se sirva proceder a reemplazar el medidor instalado en un plazo de un periodo mensual, toda vez que, el deterioro en la pantalla, no permite leer los consumos totales y puede conducir a equivocaciones en los mismos, como se demostró en el análisis a la cuenta de servicio, y evitar errores que se vuelvan a presentar con posible afectación a las partes, tal como se expuso en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Remítase copia de la presente resolución a la Oficina de Pérdidas Técnicas adscrita a la Subgerencia de Comercialización, para que proceda a hacerle seguimiento al cambio de medidor sugerido en el artículo anterior, suministrando las especificaciones técnicas que debe tener el nuevo aparato que se instale en la vivienda.

Dada en Armenia, Quindío, a los veinticinco (25) días del mes de Junio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

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



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA 11 DE JUNIO.

EPQ
en tu vida

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA

PROCESO CRÍTICA POR 286

Municipio: Quindío No. Cuenta: 439060
 Nombre Suscriptor: Yolanda Valencia de M. C.C.
 Dirección: Vereda Arauca - fra. Rosemvalles
 Tel.: 3123011213 Cel. / Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Elster</u>	<u>7825</u>	<u>0</u>	<u>volunt</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Distancia (m)	Distancia (ft)	Carretera	Tubo	Tubo de Paso	Estado	Nota
<u>112</u>	<u>112</u>	<u>R</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Ouchas	Grifos	Otros
<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>		<u>5 Volvederos - 200 cm. cada uno.</u>

TIPO DE FUGA		
Potencial	Interna	Externa
<u>Si</u>		<u>Si</u>

OBSERVACIONES
 Ante la petición del propietario del predio ubicada en la zona del municipio de Quindío, más exactamente en la finca Rosemvalles, Vereda Arauca, cuya cuenta de servicio es la 439060 se desplazó al predio a revisar el sistema hidráulico y se encontró que se hace desde donde se encuentra la unidad de medida es aproximadamente de un kilómetro y medio por una zona de vegetación, cuya tubería se encuentra enterrada a una profundidad de aproximadamente la ubicación de una fuga de agua ya que cerrados las llaves tradicionales de la unidad se sigue corriendo el tambor rojo del lado derecho, donde se puede que existe una fuga de agua imperceptible. Conclusión: Existe una fuga imperceptible.

¿Quedó Satisfecho con la visita? Si No Porque: Existe una fuga imperceptible.

Fecha Ejecución			No. Fugas	Nombre Funcionario (S)	Nombre Usuario
DD	MM	AA			
<u>11</u>	<u>Junio</u>	<u>2020</u>		<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>

EPQ

Tel: +57(6) 7441774
 Telefax: +57(6) 7441683
 Correo: 14 No. 22-30
 contactenos@esaquin.gov.co
 www.esaquin.gov.co

ANEXO 2. VISITA TÉCNICA REALIZADA 16 DE JUNIO.

en tu vida



011

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

Carta

ACTA DE VISITA TECNICA PROCESO CRÍTICA

Municipio: Quimbaya No. Cuenta: _____

Nombre Suscriptor: Yolanda Valencia de M. cc.

Dirección: Vereda Piana, Finca Rosemaril #2 Estrato: _____

Tel. _____ Cel. 3123011213 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Caso	Tipo
Elster	7807	e	vertical

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acrometria (Pulg)	Capa	Tipo	Uso de Paso	Entrada	Salida
1 1/2"	1 1/2"	3	3	3		

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
5 adultos	1	1	1	3 bebederos	tanque de reserva	

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Uso
			160 Veces 40 Terrores

OBSERVACIONES

Después de ir después a la Finca Rosemaril acompañados del Sr. Jairo Alberto Díaz Rodríguez, administrador de la zona con el fin de ubicar la fuga imperceptible y se empezó buscando el tubo que conduce el agua al predio, una vez ubicada se hicieron tres cortes y en cada corte se le colocaba una teca de paso de 1/2" para cada tramo, ya en el último tramo se pudo evidenciar que estaba saliendo agua por una de las uniones del tubo de medición concluyendo que era esa la que hacía mover el tambor rojo del lado derecho de la señalización.

Firma: Jairo Alberto Díaz Rodríguez

¿Cómo Satisfecho con la visita? SI NO Faltó

Fecha Ejecución			Hora		No. Fotos	Firma Ejecutor (s)	Firma Usuario
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL			
16	Junio	2020				<u>Jairo Alberto Díaz Rodríguez</u>	<u>Yolanda Valencia de M.</u>

Código de Verificación: 13:191470

Tel: +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Correo electrónico: esququin@esququin.gov.co
www.esququin.gov.co

