

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-008-2020
<b>Fecha:</b>	26/03/2020
<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. 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>	

<b>Notificado:</b>	ESNEDA RAMIREZ CC 42.821.766
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<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 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.</p>	
<p>La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en página web.</p>	
<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización
<b>Proyectó:</b>	

10702-2020

## RESOLUCIÓN PQR -0124-2020

Marzo 17 de 2020

### "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 331130

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 **ESNEDA RAMIREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 42.821.766; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Montenegro, Quindío; el día 17 de febrero de 2020, con radicado externo 0498, y radicado interno PQR N°-0165, en el que, el usuario manifiesta, que la facturación desde el 17 de diciembre de 2019 hasta el 16 de enero de 2020, se incrementó en más de un 100% sin justificación alguna; a la vivienda ubicada en el Barrio la Isabela Manzana 23 Casa 10, de Montenegro, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*"Esneda Ramírez, identificada con cedula de ciudadanía número 42.821.766, De Sabaneta, Antioquia, me dirijo a ustedes respetuosamente por medio de la presente con el fin de hacer uso del derecho de petición, en consideración a lo expuesto, solicito amablemente sea revisada la facturación que se está realizando a mi predio por los motivos expuestos, en caso de no encontrar error de facturación sea realizada visita en aras de descartar posibles fugas pues de otro modo no encuentro el motivo por el cual se facturo este incremento desproporcional".*

#### 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 pút".

## 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 ubicado en el Barrio la Isabela Manzana 23 Casa 10, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **331130**, cuyo suscriptor es la señora **ESNEDA RAMIREZ**.

## 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 la Isabela Manzana 23 Casa 10, de Montenegro, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Fecha	Consumo	Valor	Consumo	Valor	Total
2020-02-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474	\$ 23.472
2020-01-01	22.000	\$ 23.472	10.000	\$ 10.998	\$ 34.470
2019-12-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474	\$ 23.472
2019-11-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474	\$ 23.472
2019-10-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474	\$ 23.472
2019-09-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474	\$ 23.472
2019-08-01	11.000	\$ 12.474	10.000	\$ 10.998	\$ 23.472

Imagen de lecturas



Fecha	Consumo	Valor	Consumo	Valor
2020-02-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474
2020-01-01	22.000	\$ 23.472	10.000	\$ 10.998
2019-12-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474
2019-11-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474
2019-10-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474
2019-09-01	10.000	\$ 10.998	11.000	\$ 12.474
2019-08-01	11.000	\$ 12.474	10.000	\$ 10.998

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio No. **331130**, cuyo suscriptor es la señora **ESNEDA RAMIREZ**.
- En los periodos facturados agosto de 2019, el consumo fue de 11 M3, de septiembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 11 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de diciembre de 2019, solo se le cobro cargo fijo por valor de \$10.998 pesos, y aseo por valor de \$12.474, con un total de \$ 23.472, en enero 2020 el consumo fue de 22 M3, y en febrero 2020, el consumo fue de 10 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos; Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas;

Igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Cabe anotar que en el periodo facturado de enero se le cobro el consumo de diciembre y enero con una lectura de 22M3, por un valor de \$81.973 pesos m/cte.

- c) El día 9 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio la Isabela Manzana 23 Casa 10, de Montenegro, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *"Procedí a pasar revista del sistema hidráulico de la vivienda e inicié pasando revista del tanque del sanitario y en este sistema no se presentan fugas e igual que el lavamanos, duchas y lavadero, llama la atención que en la factura anterior no existe lectura normal, no existe lectura anterior y tampoco existe lectura"*.

### 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 interpretar que el medidor para los periodos facturados agosto de 2019, el consumo fue de 11 M3, de septiembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 11 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de diciembre de 2019, solo se le cobro cargo fijo por valor de \$10.998 pesos, y aseo por valor de \$12.474, con un total de \$ 23.472, en enero 2020 el consumo fue de 22 M3, y en febrero 2020, el consumo fue de 10 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos; Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas; Igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Cabe anotar que en el periodo facturado de enero se le cobro el consumo de diciembre y enero con una lectura de 22M3, por un valor de \$81.973 pesos m/cte.

Igualmente, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma a continuación:

**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 s. Jiente.**



*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 periodo 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, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.*

**No obstante, 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 periodo 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 periodos 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 periodo con base en los de periodos 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 periodo 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 periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio de residuos que



En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micro medición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

**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.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a la pretensión suscrita por la señora **ESNEDA RAMIREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 42.827.766, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 331130**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio la Isabela Manzana 23 Casa 10, de Montenegro, Quindío, podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados agosto de 2019, el consumo fue de 11 M3, de septiembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 11 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 10 M3, de diciembre de 2019, **solo se le cobro cargo fijo por valor de \$10.998 pesos, y aseo por valor de \$12.474, con un total de \$ 23.472**, en enero 2020 el consumo fue de 22 M3, y en febrero 2020, el consumo fue de 10 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos; Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas; Igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. **Cabe anotar que en el periodo facturado de enero se le cobro el consumo de diciembre y enero con una lectura de 22M3, por un valor de \$81.973 pesos m/cte.**

**ARTICULO SEGUNDO:** SOLICITARLE, a la señora **ESNEDA RAMIREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número **42.827.766**, suscriptora de la cuenta de servicio **331130**, del municipio de Montenegro, Quindío; que en un término no superior a treinta (30) días calendario...

Deberá instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la en el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 23 CASA 10, DE MONTENEGRO, 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  $\frac{1}{2}$ " 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.

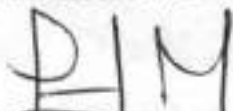
**ARTICULO TERCERO:** REMITIR, a la dependencia de pérdidas técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario del predio ubicado en la **BARRIO LA ISABELA MANZANA 23 CASA 10, DE MONTENEGRO, QUINDÍO.**

**ARTICULO CUARTO:** Comunicar esta decisión a la siguiente dirección, en el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 23 CASA 10, DE MONTENEGRO, QUINDÍO.**

**ARTÍCULO QUINTO:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 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 el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los diecisiete (17) días del mes de Marzo de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS**

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

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R.S. 