



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C- 0158 -2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ</b>
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	25.015.737
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:kjmaechah@ut.edu.co">kjmaechah@ut.edu.co</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No.1147 del 26 de junio de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0316
<b>Cuenta de servicio:</b>	426923
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN 0268 DEL 14 DE JULIO 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](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web [www.epq.gov.co](http://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





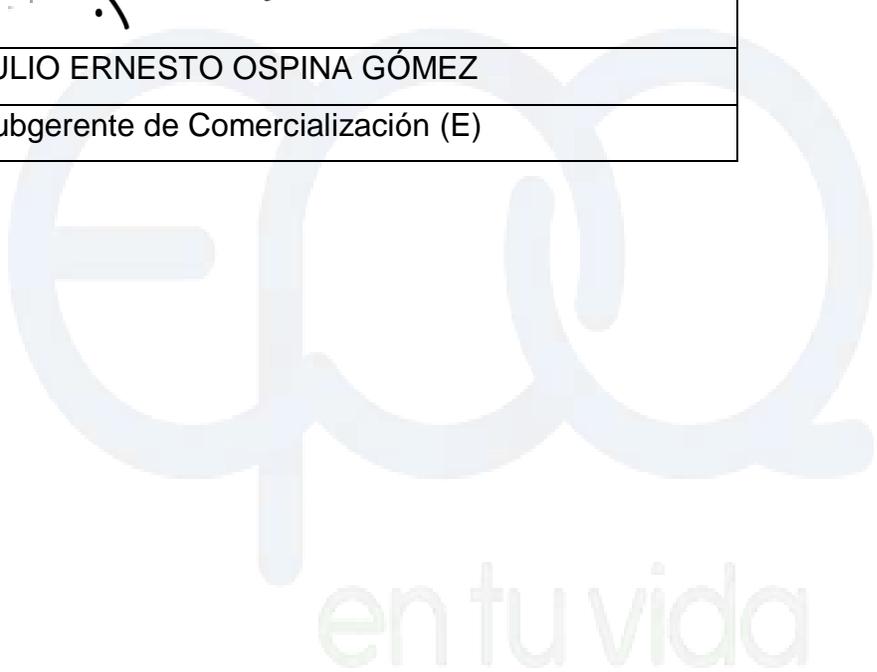
radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0268 del 14 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en dieciséis (16) 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](mailto: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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización (E)





10700-95.02

## RESOLUCIÓN -0268-2020

Julio 14 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 426923

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 **ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 25.015.737; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante correo electrónico del día 26 de Junio de 2020, con radicado interno No.1147 y PQR No. 0316, en el que la usuaria manifiesta inconformidad por el servicio facturado en relación con la vivienda ubicada en la Carrera 5 # 12-38, del municipio de Quimbaya, Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Yo, **ROSALBA FORERO GUTIERREZ**, mayor de edad, identificada con número de cédula de ciudadanía número **25.015.737** de Quimbaya Quindío. Por medio de la presente y dentro de los términos interpongo ante usted los recursos de reposición en subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para que se revoque o modifique en la resolución tomada que dio como respuesta a mi petición teniendo en cuenta los siguientes hechos:

Inconformidad por alto costo de servicios de consumo- acueducto –alcantarillado-recolección de basuras por valor de ciento cinco mil setecientos setenta y nueve pesos (\$105.779\*), precio que considero desfasado a comparación de meses anteriores. Como respuesta a mi petición se efectuó visita al predio donde fue levantada acta de visita técnica #118532 el día 20 del mes 05 de año 2020 por funcionario **JAIME ALDANA DE EPQ**. Predio identificado #426923 en la cra 5 # 12-38 en Quimbaya Quindío.

Analizando dicha visita podemos ver que esta no se hizo conforme a los dictado por la ley de servicios públicos domiciliarios dejando varios renglones vacíos como: Periodos tomados - lecturas entre el periodo comprendido entre y el - Fugas visibles - Ubicación – Fugas imperceptibles. Como tampoco se pude apreciar que dicha acta sea firmada por el funcionario y menos por testigo alguno que de conforme a la ley este debe ser garantía de que dicha visita es cierta teniendo como resultado que dicha acta no cumple con los requisitos de la ley, el acta de visita técnica a la crítica #118522 tampoco habla de fugas visibles ubicación- dice medidor girando bien en la citada acta de visita, tampoco se aprecia firma de ministerio público para tener validez.

En el formato de reclamo radicado #11322 del 10 de junio de 2020 cogido # 426923 se puede apreciar por el fontanero el día 12 de junio del 2020 dice que se encontró fuga en sanitario, esta misma causante del incremento de consumo en la factura aplicando a esta visita el principio de la duda (Induvio Piorreo) Pues para



mi como usuaria es imperceptible, yo nunca lo pude ver su la hubiese visto la hubiera mandado a arreglar, la empresa debió haber actuado conforme a la ley de 1994, ley de servicios públicos habrá también lugar a determinar el consumo de un periodo con base a proceso de crítica en que la empresa está obligada a efectuar mensualmente para determinar el verdadero consumo y así ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de la fuga crítica que no llevaron a cabo pues debió haber cobrado el consumo promedio de los últimos 6 meses, cosa que no ha ocurrido. Lo más grave es que en el acta de visita no dice el funcionario nada sobre el valor cobrado por concepto cargo variable de alcantarillado de **#57242** y cargo variable consumo acueducto **\$38.136\*** cuando lo real a cobrar fijo acueducto es **\$6.385\*** y cargo fijo alcantarillado es **\$4.015\*** lo dice la factura **#2020058271708** por un valor **\$105.779** valor de dicha factura que debe ser modificada conforme al derecho y al debido proceso explicado en este recurso.

## 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 Carrera 5 # 12-38, de Quimbaya, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 426923**, cuyo suscriptor es la señora **ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ**.

### 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 carrera 5 # 12-38, del municipio de Quimbaya Q., en el sistema comercial denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

### Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Quimbaya Cuenta: Desde: 426923 Hasta: 426923 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Bu

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
426923	CRA 5 # 12-38 P. 2	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202006	2020068271708	1	63.589	89.879	0	0	153.			
		202005	2020058271708	1	44.521	61.258	0	0	105.			
		202004	2020048271708	1	15.919	18.326	0	0	34.			
		202003	2020038271708	1	13.536	14.748	0	0	28.			
		202002	2020028271708	1	8.769	7.593	0	0	16.			
		202001	2020018271709	1	8.769	7.593	0	0	16.			

### Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Quimbaya Cuenta: Desde: 426923 Hasta: 426923 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Bu

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
426923	CRA 5 # 12-38 P. 2	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Criba					
			202007		1.015 12091234		6 SIN OBSERVACION					
			202006		1.009 12091234		48 LEC CONSECUTIVA 1015					
			202005		961 12091234		32 LEC CONSECUTIVA 979 CONSUMO PARA LA					
			202004		929 12091234		8 SIN OBSERVACION					
			202003		913 12091234		6 SIN OBSERVACION					
			202002		907 12091234		2 SIN OBSERVACION					
			202001		905 12091234		2 SIN OBSERVACION					

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 426923**, cuya suscriptora es la señora **ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	905	2 m <sup>3</sup>
202002	907	2 m <sup>3</sup>
202003	913	6 m <sup>3</sup>
202004	929	8 m <sup>3</sup>
202005	961	32 m <sup>3</sup>
202006	1009	48 m <sup>3</sup>
202007	1015	6 m <sup>3</sup>

## 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 EN M3
202001	905	2 m <sup>3</sup>
202002	907	2 m <sup>3</sup>
202003	913	6 m <sup>3</sup>
202004	929	8 m <sup>3</sup>
202005	961	32 m <sup>3</sup>
202006	1009	48 m <sup>3</sup>
202007	1015	6 m <sup>3</sup>

Finalmente podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomada, igualmente en la visita técnica realizada el 07 de Julio del 2020 (anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Esta vivienda cuenta con un medidor independiente marca metrex con una lectura de 1016 M3, en el momento de la visita se encuentra quieto, se abrió una llave adentro de la vivienda y comenzó a mover el primer tambor rojo derecho de la rejilla numérica, revise el tanque del sanitario y sus accesorios, como es el tapón agua stop, tubo de desagüe y entrada de agua y no presenta fugas de agua, lo mismo en la ducha, lavadero y mangueras de la lavadora, esta se utiliza una vez al mes”; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

b) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del período del mes de mayo hubo un consumo de **32 m<sup>3</sup>**, y en el período del mes de junio de **48 m<sup>3</sup>**.

c) Igualmente el día 20 de mayo del 2020 (anexo 3), hizo presencia el funcionario Jaime Aldana, adscrito a la empresa, con el fin de verificar la visita técnica a la crítica con número de acta 118522, al predio ubicado en la Carrera 5 # 12-38 del Municipio de Quimbaya, con el fin de verificar la causa de variación del consumo, con una lectura del medidor de **979 M3**, con observaciones “llaves 3, un sanitario y el medidor girando bien”; la visita fue firmada por la señora Rosalba Forero.

d) Ahora bien, en la visita realizada el día 12 de junio de 2020 (anexo 2), en el formato de reclamo con radicado 11322 con fecha del 10 de junio de 2020, al código de cuenta número 426923, del Municipio de Quimbaya, se encontró una fuga en un sanitario, razón por la cual esta causó el aumento del consumo de agua en los meses de mayo y junio.

e) Finalmente en la lectura del mes de julio se puede observar que el daño fue reparado o subsanado, como se evidencia con una lectura del sistema de solo **6 m<sup>3</sup>**.

### 3.2 EN RELACIÓN CON LA QUEJA PRESENTADA POR LA USUARIA.

La usuaria define la queja presentada como recurso de reposición y en subsidio apelación, al respecto debemos, con el mayor respeto aclararle que esa instancia del procedimiento sería de aplicación si hubiera existido anteriormente una decisión por parte de la Empresa prestadora del servicio, el cual le hubiera sido adverso, pero esa situación particular no ha existido en tiempo presente, por lo que entendemos que se refiere a instaurar una petición contentiva de queja contra la empresa por las razones aludidas. De

ser adversa a sus intereses, bien puede de acuerdo con la ley presentar los recursos a que haya lugar, ese es su derecho, el debido proceso que tenemos que salvaguardar definitivamente.

Manifiesta claramente: “...*inconformidad por el alto costo de servicios de consumo –acueducto – alcantarillado – recolección de basuras por valor de ciento cinco mil setecientos setenta y nueve pesos (\$105.779), precio que considero desfasado a comparación de meses anteriores. Como respuesta a mi petición se efectuó visita al predio donde fue levantada acta de visita técnica #118532 el día 20 del mes 05 de año 2020 por funcionario JAIME ALDANA DE EPQ. Predio identificado #426923 en la cra. 5 # 12-38 en Quimbaya Quindío.*”

A este respecto, debemos expresarle que esa visita técnica a la crítica, surgió por el aumento excesivo en el periodo correspondiente al mes de mayo, que comprende los consumos del 09 de abril al 08 de mayo de 2020, en el que el pico que tuvo el medidor de 961m<sup>3</sup>, cuando venía de una lectura de 929 m<sup>3</sup>, es decir, un consumo de 32m<sup>3</sup>, cuando en las lecturas anteriores se apreciaban moderadas, conforme a la utilización de una persona en la vivienda; siendo en ese momento, cuando se encendieran las alarmas y se determinara la visita técnica a la crítica, la que le correspondió al señor JAIME ALDANA, contratista adscrito a la Empresa, quien se presentó a la vivienda de la usuaria el día 20 de mayo de 2020, verificando que el medidor se encontraba funcionando bien, y dejando testimonio de la lectura del medidor para ese día de 979 m<sup>3</sup>.

Resultan entendibles las manifestaciones por parte de la usuaria frente a la diligencia de crítica realizada por el señor ALDANA, tanto más cuando el contratista no realizó la inspección correspondiente de las instalaciones hidráulicas a fin de identificar la posible fuga que se encontraba en un sanitario, como posteriormente se evidenció (visita producto de reclamo realizada el 10 de junio de 2020), lo que hubiera evitado la pérdida por la fuga perceptible que ahora está afectando la economía del hogar de la señora FORERO GUTIÉRREZ.

Deja mucho que desear la visita técnica a la crítica que estamos evaluando, por cuando el funcionario omitió elementales observaciones que debió tener en cuenta, en relación con el consumo desmedido para el cual había salido para crítica ese medidor, la lectura, y las razones fundamentales para el alto consumo que se estaba presentando en la vivienda.

Situaciones a las cuales el contratista ALDANA, dejó pasar por alto, convirtiéndose la visita en inocua frente a las motivaciones que le dieron origen, como por ejemplo: “...*con el fin de efectuar revisión para determinar la causas de la variación en el consumo que de acuerdo a las lecturas tomadas para el periodo comprendido desde \_\_\_\_\_ y el \_\_\_\_\_ se ha detectado en la etapa de análisis y crítica.*

*Fugas visibles \_\_\_\_\_ ubicación \_\_\_\_\_ Fugas imperceptibles \_\_\_\_\_...”*

Ninguno de esos cuestionamientos fue absuelto por el contratista de la entidad, labor que se debe reprochar por parte nuestra, por cuanto de haberlos resuelto en el terreno, revisado las instalaciones hidráulicas, habría

identificado la fuga y con ello evitar un mal mayor a la usuaria con consumos excesivos en la cuenta de servicio. Pero no lo hizo, y la fuga continuó marcando la pérdida que se vería reflejada en la facturación del mes de junio de 2020. Más adelante en la parte resolutive de esta providencia, la Empresa reconocerá en favor de la usuaria la cantidad de 40m<sup>3</sup>, por la falla en el servicio presentada, y solamente cobrará la cantidad de 8m<sup>3</sup> por consumo real efectivo.

Sin embargo, no estamos de acuerdo con las inconformidades de la usuaria en cuanto que el susodicho funcionario no haya firmado el acta de visita, o que ésta para ser válida hubiera requerido de la firma del ministerio público, ya que el nombre del servidor se encuentra en la parte alta del documento en cita, y la firma del ministerio público no sería necesaria *per se* para dar legitimidad al mismo.

Ahora bien, ante el reclamo de la usuaria con radicación #11322 del 10 de junio de 2020 (Anexo 3), la Empresa a través de la coordinación en el municipio de Quimbaya, procedió a asignar a un fontanero de su plantilla a efectos de practicar la visita y determinar las razones para la existencia de altos consumos, acta en que se hace constar la presencia de fuga perceptible en el sanitario, como la causa del incremento del consumo en la factura.

Del acta correspondiente (anexo 3) deja constancia el funcionario que: *“...su fuga es perceptible.*

*Se recomienda hacer los arreglos pertinente ya que la empresa no cubre estos costos, porque es un daño que se pudo a ver percatado con anterioridad. No hay descuento.”* (sic)

SEGUN VISITA REALIZADA POR EL FONTANERO EL DIA 12 DE 06 DE 2020, SE ENCONTRO UNA FUGA EN UN SANITARIO, ESTA MISMA CAUSANTE DE EL INCREMENTO DE CONSUMO EN LA FACTURA

TENIENDO EN CUENTA ARTICULO 146 DE LA LEY 142 DE 1996, ESPESIFICA MUY BIEN, QUE:

1) 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.  
2) HABRÁ 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.

DONDE SEÑOR USUARIO, TIENEN CUENTAN LOS DOS PUNTOS PASADOS ESTABLECIDOS POR LA LEY, SU FUGA, ES UNA FUGA PERCEPTIBLE.  
SE RECOMIENDAN HACER LOS ARREGLOS PERTINENTE, YA QUE LA EMPRESA NO CUBRE ESTOS COSTOS, PORQUE ES UN DAÑO, QUE SE PUDO A VER PERCATADO CON ANTERIORIDAD.  
NO HAY DESCUENTO

Luego de esta diligencia, la suscriptora y/o usuaria procedió a reparar la fuga existente, ya que cuando se tomó la lectura del medidor para la elaboración de la facturación correspondiente al mes de julio, se evidenció que el consumo había reducido ostensiblemente, a tan solo 6m<sup>3</sup>, cuando la lectura del medidor reflejó para la fecha de toma de lectura 1015m<sup>3</sup>, situación confirmada con la visita técnica realizada a la vivienda por el señor Arnoby Castaño, técnico adscrito a la Empresa, en cumplimiento de la comisión ordenada por la Subgerencia Comercial a efectos de obtener información relevante para responder la presente PQR'S, diligencia fechada el día 07 de julio del año en curso, cuando se identificó que en la vivienda no

existían fugas y que el medidor estaba funcionando normalmente. La lectura del medidor para esa fecha era de 1016 m3.

Por regla general las partes en el contrato de servicios públicos domiciliarios, la Empresa y el suscriptor y/o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, para tal efecto se utiliza el instrumento de medición como elemento que la técnica ha dispuesto para ese fin, a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra por la prestación del servicio, sin embargo cuando no es posible realizar dicha medida por causas que no comprometan a las partes, su valor podrá establecerse por promedios.

Para tal efecto la norma en mención nos expresa:

*"DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE ART. 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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 cobra 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. Habrá 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...." ( las subrayas son nuestras)*

No obstante lo anterior, la normatividad transcrita se refiere a la presencia de fugas imperceptibles, para efectos de promediar los consumos, situación ésta que no corresponde a la encontrada en la vivienda de la usuaria, ya que en el sanitario se halló fue una fuga perceptible, la cual fue contabilizada por el medidor instalado en la residencia y que si no se repara oportunamente esa pérdida, se convierte en consumo real, excesivamente mayor al consumo normal que venía generando la usuaria, hasta que se presentó el daño.

Ahora bien, en cuanto a la factura No. **20200582771708** correspondiente al mes de mayo de 2020, cuyo período facturado es del 09 de abril al 08 de mayo de 2020, se le cobra la suma de **\$105.779** por concepto de acueducto y alcantarillado, correspondiente a los siguientes conceptos:



ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Cargo Fijo \$ 6.385.00	Cargo Fijo \$ 4.015.00
Cargo Variable 48 m3 de consumo \$38.136.00	Cargo Variable 48 m3 de consumo \$57.243.00

En síntesis de lo expuesto, la obligación de la empresa se precisa a ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles, y no se refiere a fuga perceptibles que son de fácil detección por parte de los usuarios.

Así lo previene el Contrato de Condiciones Uniformes que tiene suscrita la **Empresa EPQ** con la señora **ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ**, que a la letra dice:

*"CAPITULO II*

*De las Obligaciones y Derechos de las Partes*

*Cláusula 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la Legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:*

*7. Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del artículo 21 del Decreto 302 de 2000.*

*8. Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores..."*

Por las consideraciones anteriores, se podrá acceder parcialmente a modificar las facturas como lo solicita la usuaria en su petición.

#### **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 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 decreto legislativo 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 PARCIALMENTE A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 25.015.737, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 426923**, correspondiente al predio ubicado en la Carrera 5 # 12-38 de Quimbaya, Quindío, procediendo a devolver a la usuaria la cantidad de 40m<sup>3</sup>, de la factura del período al mes de junio de 2020, cuyo consumo se presentó a causa de pérdida por la fuga perceptible encontrada en el sanitario de la vivienda, la cual no fue advertida oportunamente en la visita técnica a la crítica del día 20 de mayo de 2020, como debió haberlo evidenciado nuestro funcionario JAIME ALDANA, ya que de haber realizado la visita de acuerdo con los protocolos correspondientes, habría evitado que se presentara el consumo por la pérdida en el período del mes de junio de 2020. Definitivamente allí hubo falla en el servicio que en esta instancia procedemos a reparar, devolviendo 40m<sup>3</sup>, y solo contabilizando para el periodo el consumo que se había realizado en meses anteriores, es decir, 8 m<sup>3</sup>.

No hay lugar a la devolución en el periodo correspondiente al mes de mayo de 2020, por cuando está demostrado que este consumo se presentó claramente por la pérdida a causa de la fuga perceptible, factura que fue la que provocó que se presentara la visita técnica a la crítica, la queja de la usuaria, y las demás acciones que se encuentran documentadas dentro del expediente, y por tratarse de una fuga perceptible debió hacerse advertido oportunamente por la usuaria.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **ROSALBA FORERO GUTIÉRREZ** [kjmaechah@ut.edu.co](mailto:kjmaechah@ut.edu.co)

**ARTICULO TERCERO:** En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará 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 página de web de la empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no ser posible la notificación electrónica conforme al artículo segundo de este proveído, hágase la notificación de 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 el artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los catorce (14) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍUESE Y CÚMPLASE**

**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

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

**PQR No. 0316 DE 2020**

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



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

*Crítica*

### ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA *P&R-316* 15-06-20

Municipio: Quimbaya No. Cuenta 426923 ?

Nombre Suscriptor: Rosalba Furrero Gutiérrez c.c. \_\_\_\_\_

Dirección: Cra. 5ta N° 12-38 Apto P2 Estrato: \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3128607081 Correo Electrónico: 3182977880 - Martha ordoñez

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Motrex</u>	<u>1016</u>	<u>@</u>	<u>Uof</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diametro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		<u>091234</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1 adulta</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>lavabro</u>	<u>lavabro 1</u>

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

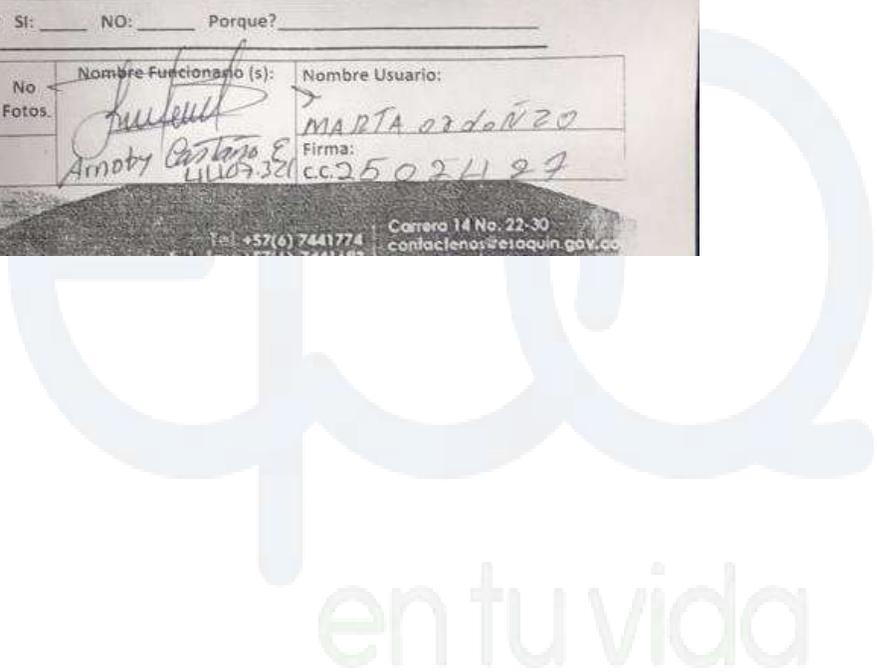
OBSERVACIONES

*Esta vivienda cuenta con un medidor independiente marca motrex con una lectura de 1016 mts<sup>3</sup>, en el momento de la visita se encontraba quieto, se abrió una llave adentro de la vivienda y comenzó a correr el primer tambor rojo derecho de la regilla numerada. Revisé el tanque del sifonario y sus accesorios, como es el tapón asu STOP, tubo de desague y entrada de agua y no presenté fugas de agua, lo mismo en la ducha lavadero y manijas de la lavadora, esta la utiliza una vez al mes.*

¿Quedo Satisfecho con la visita? Si: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>7</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>				<i>[Firma]</i> <u>Arnoby Castaño E</u> <u>41107321</u>	<u>MARTA ordoñez</u> Firma: <u>cc.25021129</u>

Tel. +57(6) 7441774 Carrera 14 No. 22-30  
 contactenos@esaquin.gov.co



**ANEXO 2. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.**

Código		Nombre De Servicio
1		Acueducto
2		Alcantarillado

<b>Radicado</b>	11322
<b>Municipio</b>	Quimbaya
<b>Fecha</b>	10/06/2020
<b>Municipio</b>	Quimbaya
<b>Código Cuenta</b>	426923

DATOS DEL USUARIO			
<b>Nombre</b>	MARTHA OSSA	<b>Identificado con</b>	2502427 de QUIMBAYA
<b>En calidad de</b>	Arrendatario	<b>Teléfono</b>	3182977880
<b>Dirección Notificación</b>	EPQ QUIMBAYA	<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Grupo causal</b>	FACTURACIÓN	<b>Factura</b>	2020058271708
<b>Tipo causal</b>	102-Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado		
<b>Otros</b>			

RESPUESTA			
<b>Nombre funcionario</b>	HARRISON SANTAMARIA HUERTAS	<b>Municipio</b>	Quimbaya
<b>Tipo Causal</b>	102-Inconformidad con la medición del consumo o	<b>Radicado</b>	11346
<b>Causal otros</b>		<b>Fecha</b>	18/06/2020
<b>Tipo de Notificación</b>	Notificación Personal (Artículos 67 y 68 de la Ley		
<b>Fecha de notificación</b>	18/06/2020		
<b>Tipo Respuesta</b>	Accede		

**Descripción de respuesta**

SEGUN VISITA REALIZADA POR EL FONTANERO EL DIA 12 DE 06 DE 2020, SE ENCONTRO UNA FUGA EN UN SANITARIO, ESTA MISMA CAUSANTE DE EL INCREMENTO DE CONSUMO EN LA FACTURA.

TENIENDO EN CUENTA ARTICULO 146 DE LA LEY 142 DE 1996, ESPECIFICA MUY BIEN, QUE:

- 1) 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.
- 2) HABRÁ 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 ESTAN 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.

DONDE SEÑOR USUARIO, TIENEN CUENTAN LOS DOS PUNTOS PASADOS ESTABLECIDOS POR LA LEY, SU FUGA, ES UNA FUGA PERCEPTIBLE. SE RECOMIENDAN HACER LOS ARREGLOS PERTINENTE, YA QUE LA EMPRESA NO CUBRE ESTÓS COSTOS, PORQUE ES UN DAÑO, QUE SE PUDO A VER PERCATADO CON ANTERIORIDAD, NO HAY DESCUENTO.

\_\_\_\_\_ Firma del funcionario que recepciona

\_\_\_\_\_ Firma del usuario

Se ordena notificarle esta decisión, de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A. e informarle que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante el subgerente comercial de la Empresa Sanitaria del Quindío - EPO SA ESP y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacerle uso dentro de los (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. Advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la Ley 142 de 1994.



ANEXO 3. ACTA DE VISITA A LA CRITICA N° 118522 REALIZADA AL PREDIO.

20 mayo  
P2

**DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO**  
**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO**  
**E.P.Q. S.A. (E.S.P.)**

**ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA CRÍTICA N° 118522**

El día 20 del mes 5 del año 2020, se hizo presente el funcionario Jaimé Aldana, de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.) en el predio identificado con el código 426923 ubicado en la dirección Cra 5 # 12-30 del municipio de QB, con el fin de efectuar revisión para determinar las causas de la variación en el consumo que de acuerdo a las lecturas tomadas para el periodo comprendido entre el \_\_\_\_\_ y el \_\_\_\_\_, se ha detectado en la etapa de análisis de crítica.

al efecto se procedió con los siguientes resultados:

Lectura de medidor: 979

Fugas Visibles: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Fugas imperceptibles: \_\_\_\_\_

Número de personas: Adultos 1 Niños: \_\_\_\_\_

Observaciones: haber 3 sanitario 1 medidor girando bien

979

Isabela Funes  
FUNCIONARIO USUARIO

Carrera 14° # 22 - 30 - tel.: 744.17.74 - Telefax 744 16 83 - Armenia, Quindío

