

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C- 0116- 2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	AIDA SILVA DUQUE
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	24.488.065
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:aidasilvaduque@hotmail.com">aidasilvaduque@hotmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0946 del 27 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0274
<b>Cuenta de servicio:</b>	159933
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN 0220 DEL 16 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.

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 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."

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 mencionado anteriormente.

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

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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 se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización

10700-95

**RESOLUCIÓN -0220-2020**

Junio 16 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 159933

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 **AIDA SILVA DUQUE**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.488.065, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 27 de Mayo 2020, con radicado interno 0946, convirtiéndose en la PQR No. 0274, en el que la usuaria solicita la revisión de la facturación correspondiente al predio ubicado en La Campiña, Lote 3, Vereda La Popa, municipio de La Tebaida Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“Como propietaria del predio rural LA CAMPIÑA Lote 3 ubicado en la vereda la Popa del municipio de Tebaida, solicito muy comedidamente la revisión de las facturas del servicio de acueducto, ya que se han venido elevando durante los últimos meses; máxime cuando:*

- *El predio permanece sin habitar de lunes a viernes, pues ésta solo se ocupa los sábados y domingos*
- *La casa principal de la finca a la que pertenece el predio, posee agua del Comité.*
- *El promedio mensual que se venía pagando oscilaba entre \$ 25.000 y \$ 30.000;*
- *Durante el tiempo de confinamiento solamente se ha visitado para ronda; en un tiempo máximo de dos horas y el consumo ha sido únicamente para remojar 4 materas que se encuentran al interior de la vivienda. El resto del tiempo ha permanecido deshabitada*

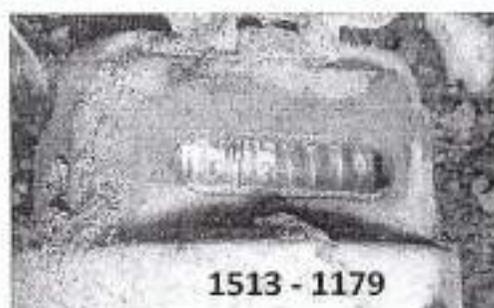
*Si bien en el año 2019, entre los meses de Julio a noviembre, el consumo fue mayor, debido a que se le suministró el servicio de agua al propietario del lote contiguo por motivos de la construcción de su vivienda, mientras le efectuaba el trámite de la matrícula del servicio; no hay razón para que la tarifa no haya rebajado cuando las condiciones arriba mencionadas siguen siendo las mismas.*

*Para una mejor sustentación de lo enunciado, juntamos copias de las facturas de los siguientes periodos*

Periodo	Valor	Observación
Abril 17 / 2019 al 16 de Mayo/2019	\$29.233	
Julio 18 / 2019 al 18 de Agosto /20189	\$ 116.576	Dos meses
Septiembre 18/ 2019 al 17 de Octubre/2019	\$ 75.459	
Octubre 18/2019 al 16 Noviembre /2019	\$ 62.650	
Marzo 18 / 2020 al 17 de Abril /2020	\$ 243.143	Tres meses (sin pagar)

Es de anotar que siempre que la casa se deja sin habitar, se cierra la llave de paso al salir. Como sustento de ello, se adjuntan las siguientes fotografías en dos periodos específicos:

Marzo 20  
de 2020



1513 - 1179

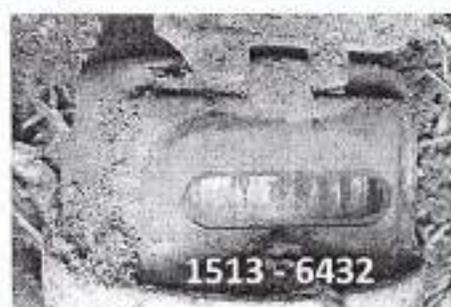
Apertura del contador



1513 - 1343

Cierre del contador

Mayo 22  
de 2020



1513 - 6432



1513 - 9934

Que atenta a una pronta solución, a fin de proceder a hacer el respectivo pago pendiente".

## 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 Campiña Lote 3 Vereda La Popa, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 159933, cuya suscriptora es la señora **AIDA SILVA DUQUE**.

### 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 Campiña, Lote 3, Vereda La Popa, en el municipio de La Tebaida, Q., cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: **Quindío**    Edif/Finca: **Desd**    Red: **Red**    Servicio: **Acueducto**

Municipio: **La Tebaida**    Cuenta: **Desd**    Red: **12911 Red**    12911 Desd

Módulo: **Desd**    Dirección: **Desd**   

Período	Número Factura	Edif	Acueducto	Abastecido	Consumo	Ases	Tarif	Total
20091			4	22,207	0	0	0,148	36,724
20094	2009024915		3	30,48	0	0	0,171	14,140
20097	2009024916		2	19,90	0	0	0,150	10,852
20098	2009024917		1	19,45	0	0	0,047	0,300
20099	2009024918		1	15,34	0	0	0,057	0,111
21010	2010024919		1	49,85	0	0	0,377	0,130
21011	2010024920		1	41,37	0	0	0,360	0,018
21012	2010024921		1	57,06	0	0	0,325	0,448

#### Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: **Quindío**    Edif/Finca: **Desd**    Red: **Red**    Servicio: **Acueducto**

Municipio: **La Tebaida**    Cuenta: **Desd**    Red: **12911 Red**    12911 Desd

Módulo: **Desd**    Dirección: **Desd**   

Período	Lectura Actual	H. Medidor	Consumo	Cósta
20095	1514	2010		4150 OBSERVACION
20094	1455	2010		4150 OBSERVACION
20093	1406	2010		4150 OBSERVACION
20092	1456	2010		4150 OBSERVACION
20091	1456	2010		1110 OBSERVACION
20090	1456	2010		1110 OBSERVACION
20089	1456	2010		2010 OBSERVACION
20088	1456	2010		3720 OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 159933, cuya suscriptora es la señora **AIDA SILVA DUQUE**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1456	37 m <sup>3</sup>
202002	1456	40 m <sup>3</sup>
202003	1456	40 m <sup>3</sup>
202004	1456	40 m <sup>3</sup>
202005	1456	0 m <sup>3</sup>

c) Si bien, conforme a la gráfica del sistema comercial de la empresa denominado ialeph, desde el mes de octubre de 2019 la lectura que se tenía en cuenta era de 1456m<sup>3</sup>, sólo se tendrán para efectos de la reclamación, los cinco (5) últimos meses, partiendo desde el periodo de Enero a Mayo de 2020, por expreso mandato del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que establece:

*ARTICULO 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.** De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia. (las negrillas y subrayas son del despacho).*

d) En consideración a lo anterior, la lectura que se hizo de la unidad de medición el día de la visita por parte del técnico contratista de la empresa, determinó que era de **1514 m<sup>3</sup>**, lo que significa que el represamiento de las lecturas se debió a la falta de lectura por parte de quienes están a cargo de esa función, y no por que el medidor se encontraba frenado, lo que nos permitirá tomar una decisión de fondo al respecto, procediendo a devolver a la usuaria el valor correspondiente a los metros cúbicos facturados de más.

f) Sin embargo, ante la razonable existencia de una fuga imperceptible evidenciada en la visita técnica por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Entidad, procederemos conforme el artículo 146 inciso 3° de la misma Ley de Servicios Públicos que a la letra dice:

*\*...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 negrillas y subrayas son nuestras)

Así las cosas, para la facturación del mes de junio de 2020, procederemos a agendar la inspección y verificación de la fuga imperceptible evidenciada por el técnico contratista de la Empresa.

Para este efecto, remitiremos copia de la presente Resolución a la Oficina de Pérdidas Técnicas de la Subgerencia Comercial a fin de hacerle seguimiento al tema tratado.

### 3. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1456	37 m <sup>3</sup>
202002	1456	40 m <sup>3</sup>
202003	1456	40 m <sup>3</sup>
202004	1456	40 m <sup>3</sup>
202005	1514	0 m <sup>3</sup>

De acuerdo con el recuadro, podemos observar que desde la lectura del mes de enero de 2020, hasta la lectura del mes de Abril, hubo represamiento



de lecturas, y los consumos correspondientes en cada uno de los periodos fueron a titulo de promedios, lo que significa que necesariamente habrá que confrontar esos consumos promedios, restarle el consumo que ofrece la lectura del mes de mayo de 2020, corresponde a 1514 m<sup>3</sup>, lectura real que nos permitirá entrar a definir que la diferencia entre ambos valores, es decir, (1456m<sup>3</sup> – 1514m<sup>3</sup> = **58m<sup>3</sup>**), se constituye en el verdadero consumo, por lo cual habrá necesariamente que reconocer en favor de la usuaria, la cantidad que resulte después de sumar los promedios así: (37+ 40+40+40 = **157m<sup>3</sup>**), esta cifra restársela al verdadero consumo de **58m<sup>3</sup>**, para un total a reintegrar a la usuaria de **99m<sup>3</sup>**.

En la visita realizada el 14 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *"Procedí a realizar la visita técnica al predio antes mencionado y me encuentro con un medidor marca aguaforja, con una lectura de 1514, con llave de paso cerrada, fui acompañado por el señor Carlos Hurtado Bedoya, cuyo acompañamiento obedece que el predio hace cuatro meses que se encuentra solo, revise los accesorios de entrada y salida de los cinco sanitarios, cinco lavamanos, cuatro duchas y lavadero y no presentan fugas de agua, revise el medidor y **cuenta con una lectura de 1514 M3, funciona normalmente pero existe una fuga imperceptible, ya que con llaves cerradas de la vivienda continúan moviéndose el primer tambor rojo derecho** manifiesta el señor Carlos esposo de la señora Aida Silva que en los días que podían pasar fin de semana cerraban la llave de paso, dentro del predio existen dos cajas que tapan la entrada de agua con llave de paso, cada una direccionadas para controlar cualquier fuga de agua que exista en el lavaplatos, un sanitario, la entrada de agua a la lavandería, y otra en caso de que haya fuga de agua en el resto de sanitarios y lavamanos, la fuga imperceptible aparece en la entrada a la tubería que pasa el agua hacia el lavaplatos". (las **negrillas y las subrayas son nuestras**) Esta facturación, incluye el servicio de acueducto.*

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado desde enero a abril de 2020, hubo unos errores de lectura por el represamiento de las mismas, con consumos promedios equivocados **157 M<sup>3</sup>**. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **99 M<sup>3</sup>**; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado, la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

#### **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 22 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 22 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 artículo 4º del Decreto 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 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 AIDA SILVA DUQUE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.488.065**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 159933**, correspondiente al predio ubicado, en La Campiña, Lote 3, Vereda La Popa, de La Tebaida Q., encontramos que las lecturas represadas para los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2020 fueron de **1456 m<sup>3</sup> en cada periodo** y conforme la lectura de la visita técnica realizada por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa, fue de **1514m<sup>3</sup>**, mismo valor que aparece en el sistema comercial ialeph para el mes de mayo de 2020, según la imagen al comienzo de acto administrativo, lo que significa indefectiblemente que el consumo de agua de la vivienda aludida durante todo el periodo de cinco (5) meses fue de apenas **58m<sup>3</sup>**, es decir, la diferencia entre la lectura represada y los consumos promedios errados, frente al verdadero consumo de **58m<sup>3</sup>** en relación con la actual lectura real, lo que representa que la empresa deba proceder a reintegrar la cantidad de **99m<sup>3</sup>** de agua a la usuaria.

De acuerdo con lo anterior, podemos observar que desde la lectura del mes de enero de 2020, hasta la lectura del mes de Abril, hubo represamiento de las mismas, y los consumos correspondientes en cada uno de los periodos fueron a título de promedios, lo que significa que necesariamente habrá que confrontar esos consumos promedios, restarle el consumo que ofrece la lectura del mes de mayo de 2020, corresponde a **1514 m<sup>3</sup>**, lectura real que nos permitirá entrar a definir que la diferencia entre ambos valores, es decir,  $(1456m^3 - 1514m^3 = 58m^3)$ , se constituye en el verdadero consumo, por lo cual habrá necesariamente que reconocer en favor de la usuaria, la cantidad que resulte después de sumar los promedios así:  $(37+ 40+40+40 = 157m^3)$ , esta cifra debemos restársela al verdadero consumo de **58m<sup>3</sup>**, para un total a reintegrar a la usuaria de **99m<sup>3</sup>**.



Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **99m3**, por errores en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados, la correspondiente corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 **AIDA SILVA DUQUE** [aidasilvaduque@hotmail.com](mailto:aidasilvaduque@hotmail.com), e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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

**ARTÍCULO TERCERO:** 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 CUARTO:** De no ser posible la notificación al tenor de lo dispuesto en el 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:** Remítase igualmente copia de la presente Resolución a la Oficina de Pérdidas Técnicas, a fin de proceder a la identificación del sitio de ubicación y la causa de la fuga imperceptible en la propiedad de la usuaria, para lo cual se asignará el contratista que cumpla dicha función, aplicando el instrumento de detección correspondiente (geófono), para lo cual se dará aplicación al inciso tercero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, como anteriormente se determinó según el cual a partir de la detección la usuaria tendrá un plazo de seis meses para remediarla, cobrando el consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

Dada en Armenia Quindío, a los dieciséis (16) día del mes de Junio de dos mil veinte (2020).



NOTIFÍQUESE Y CÉMBRESE

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

PCR No. 0274 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q.R.S.  
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de P.Q.R.S.

