

Notificación por Publicación:	No. C-022-2020
Fecha:	01/04/2020

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.

Notificado:	LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ CC 24.602.321
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co

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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:



Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

RESOLUCIÓN 0140-2020

Marzo 30 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 257059

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., y en especial las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, procede a dar respuesta a la reclamación PQR No. 0185 del ONCE (11) de marzo de dos mil veinte (2020).

1. Antecedentes

La Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**, con cedula de ciudadanía numero 24.602.321, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en el municipio de Circasia, Quindío, el día once (11) de marzo de 2020, remitido a las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío en la ciudad de Armenia, registrado en la ventanilla única de la Entidad el día dieciséis (16) de marzo de dos mil veinte (2020), con radicado interno 0615, y radicado PQR N°-0185, al predio localizado en el Conjunto Residencial Cantabria, manzana B, Casa 5, en el Municipio de Circasia Q., mediante el cual la usuaria solicita que se le reconozca la existencia de la **RUPTURA DE SOLIDARIDAD**, conforme lo establece la Ley 142 de 1994 en el artículo 130. Modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

Manifiesta la usuaria, que presenta el Derecho de Petición en virtud a una deuda acumulada en la correspondiente facturación del servicio, así como al monto resultante que se manifiesta como deuda, incoada por **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO E.P.Q. S.A. E.S.P.**, cuyo monto facturado a la fecha del presente Derecho de Petición, es de **UN MILLON CIENTO CUARENTA Y UN MIL CIENTO SIETE PESOS (1.141.107) M/CTE**, que según lo expresado en la correspondiente factura, corresponde a **QUINCE (15) meses de deuda**.

Igualmente expresa su asombro de cómo Empresas Publicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P) haya permitido que se llegara a ese monto sin haber realizado en ningún momento la suspensión del servicio prestado, estando los inquilinos en deuda con ustedes; siendo su obligación de suspender el servicio al incumplimiento del no pago de las facturas.

Solicita en consecuencia que la empresa tenga en cuenta estos hechos y le realicen una rebaja a este monto en el consumo de agua, ya que con la colaboración reclamada aspira a colocarse a paz y salvo con la empresa.

En virtud a la petición presentada la usuaria manifestó:

“...Por medio de este escrito quiero dar a conocer a ustedes los hechos y la razón por la cual la factura No. 2020028206218, emitida por esta empresa, la cual llega a mi nombre como propietaria que soy de un predio ubicado en el Conjunto Cantabria, Manzana B, Casa 5 en el Municipio de Circasia Q., por un valor de (\$1.141.107) (Un millón ciento cuarenta y un mil ciento siete pesos mcte.), por un cobro de quince (15) meses de deuda por el consumo de agua que o fue cancelado oportunamente por los arrendatarios de dicha casa.

Manifiesto que es de mi total desconocimiento el no pago de este vital servicio en los términos estipulados y además, también me siento asombrada que la empresa como tal haya permitido que se llegase a este monto, sin haber realizado en ningún momento la suspensión del servicio prestado.

Quiero por este motivo solicitarles a Ustedes muy comedidamente tener en cuenta estos hechos y realizarme una rebaja a este monto en el consumo de agua, porque con su colaboración pretendo colocarme a Paz y Salvo con la empresa...” (sic)

De conformidad con los hechos anteriormente transcritos el Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**, solicita:

Que obrando en su propio nombre y como propietaria del inmueble ubicado en el área urbana de Circasia, Quindío, Conjunto Cantabria, Manzana B, Casa 5 y con cuenta de servicio número 257059, solicito a ustedes se ordene mediante acto administrativo, EL ROMPIMIENTO DEL PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, SEGÚN EL ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001.

Además manifiesta que era de su total desconocimiento el no pago de este vital servicio en las fechas estipuladas.

Adicionalmente expresa que está asombrada de que la empresa haya permitido que se llegase ese monto, sin que hubiera realizado en ningún momento la suspensión del servicio prestado.

Igualmente, solicita que por tal motivo se tengan en cuenta los hechos formulados y que la empresa le realice una rebaja a este monto en el consumo de agua, y que con la colaboración de la empresa pretende colocarse a Paz y Salvo con la Entidad.

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., constató que el del predio que corresponde a la cuenta de servicio No. **257059**, cuya suscriptora es el Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.602.321, titular del teléfono celular No. 3105993777, y con dirección para recibir notificaciones en la Urbanización Las Lomas, Apartamento 201, Etapa 2, en el Municipio de Circasia Q.

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

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información del consumo correspondiente al predio de la solicitante, Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos se visualizan seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Gráfica 1.- FACTURACIÓN

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooperpark	Aseo	Total
202001	2020030206218	16	689.454		498.455	0	1.177.909
202002	2020030206218	15	667.960		472.147	0	1.140.107
202003	2020030206218	14	634.346		446.768	0	1.081.114
201912	2019120206218	13	600.557		424.288	0	1.024.845
201911	2019120206218	12	596.898		392.362	0	949.260
201910	2019120206218	11	593.629		363.274	0	856.903
201909	201908206211	10	455.164		317.781	0	772.945
201908	201908206211	9	404.362		286.540	0	690.902
201907	201907206652	8	358.467		246.993	0	605.460
201906	201906206648	7	317.376		216.995	0	534.371
201905	201905206644	6	270.352		182.590	0	452.942
201904	201904206655	6	247.580		163.511	0	411.091
201903	201903206653	6	246.825		157.640	0	404.465
201902	201902206649	5	197.464		121.285	0	318.749
201901	201901206606	5	198.074		145.593	0	343.667
201812	201812066992	4	161.341		118.140	0	279.481
201811	201812066577	4	137.123		106.175	0	243.298
201810	201812066568	4	114.980		82.819	0	197.799
201809	201808206555	3	84.811		61.580	0	146.391
201808	201808206548	2	53.451		38.755	0	92.206
201807	201807206533	1	30.886		22.640	0	53.526
201806	201808206527	1	24.162		17.487	0	41.649
201805	201805206512	1	19.120		13.189	0	32.309
201804	201804206495	1	19.501		13.063	0	32.564
201803	201803206475	1	18.963		13.031	0	31.994
201802	201802206460	1	12.976		9.774	0	22.750
201801	201801206445	1	10.736		7.529	0	18.265
201712	201712206430	2	22.334		16.269	0	38.603
201711	201712206419	1	10.736		7.529	0	18.265

Gráfica 2.- LECTURAS

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202003		375 17069764		6 SIN OBSERVACION
202002		367 17069764		11 SIN OBSERVACION
202001		356 17069764		11 SIN OBSERVACION
201912		345 17069764		15 SIN OBSERVACION
201911		330 17069764		10 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201910		311 17069764		17 SIN OBSERVACION
201909		294 17069764		16 SIN OBSERVACION
201908		276 17069764		16 SIN OBSERVACION
201907		260 17069764		14 SIN OBSERVACION
201906		246 17069764		17 SIN OBSERVACION
201905		220 17069764		20
201904		205 17069764		21
201903		188 17069764		18
201902		170 17069764		20
201901		150 17069764		13
201812		137 17069764		20
201811		117 17069764		22
201810		95 17069764		10
201809		85 17069764		11
201808		63 17069764		7
201807		56 17069764		11
201806		40 17069764		8
201805		37 17069764		7
201804		30 17069764		8
201803		22 17069764		8
201802		14 17069764		4
201801		10 17069764		3
201712		7 17069764		4
201711		3 17069764		3

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **257059** cuya suscriptora es la propietaria, Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**.
- b) El saldo de la obligación en favor de la Empresa por los servicios públicos que presta la entidad, corresponde a la cantidad de **UN MILLÓN CIENTO CUARENTA Y UN MIL CIENTO SIETE PESOS (\$1.141.107) MCTE.**, por 15 meses de consumo.
- c) El servicio de acueducto fue cortado el día 19 de febrero de 2019, cuando la obligación llegaba a la altura de 5 meses de deuda, según el siguiente pantallazo dado por el Sistema Comercial *ialeph*.
- d) No obstante el corte el servicio, los usuarios deudores del servicio se reconectaron al mismo, lo que se evidencia en el consumo que se siguió generando, sin que la Empresa hiciera nada para corregir la situación, y ejercitar los mecanismos exigidos por la Ley para el manejo de estos asuntos.
- e) Se evidencia una flagrante falla de la entidad que es pertinente en esta instancia proceder a corregir a través de la solicitud formulada por la usuaria **LUZ MARINA MONTOYA JIMENEZ**.

Fecha	Tipo	Fontanero	Observaciones
19/02/2019	CORTE	JADIE ALDANA	EDAO 5 MESES

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis jurídico por parte de la Subgerencia de Comercialización.

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 sigue suministrando

información de lecturas normalmente. En consecuencia, se atiende la petición del usuario, toda vez que hay una clara falla en la prestación del servicio a causa de una conducta por omisión. Por lo cual se configura RUPTURA DE SOLIDARIDAD, *ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001:*

ARTÍCULO 18. Modifícase el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 130. Partes del contrato. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma". Cuyo beneficio lo verá reflejado la usuaria **LUZ MARINA MONTOYA JIMENEZ**, en la siguiente facturación del año en curso y en los montos y términos que ajusten las dependencias de Cartera y Facturación, adscritas a la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Para el cumplimiento de esta decisión se le remitirá copia de la presente Resolución a las Oficinas de Cartera y Facturación adscritas a la Subgerencia de la Empresa, para que apliquen los ajustes que la ley le confiere como beneficio a la usuaria en razón al rompimiento de la solidaridad con ocasión de la falla en el servicio por conducta omisiva por parte de la Empresa de Servicios Públicos, haciéndosele la rebaja en los montos que haya lugar.

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 el Señora **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ** con cedula de ciudadanía número 24.602.321, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 257059**, correspondiente al predio ubicado, al predio localizado en el Conjunto Cantabria, Manzana B, Casa No. 5, del municipio de Circasia Q.

En consecuencia, se atiende la petición de la usuaria, toda vez que hay una clara falla en la prestación del servicio a causa de una conducta por omisión. Por lo cual se configura **RUPTURA DE SOLIDARIDAD, ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 18 DE LA LEY 689 DE 2001.**

“.....ARTÍCULO 18. PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma...”

El beneficio lo verá reflejado la usuaria en los montos y ajustes de ley, en la siguiente facturación del año en curso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficinas de Cartera y Facturación, adscritas a esta Subgerencia para que procedan a realizar lo correspondiente de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTICULO TERCERO: Comunicar esta decisión a la usuaria **LUZ MARINA MONTOYA JIMÉNEZ**, a la siguiente dirección, Apartamento 201, Etapa 2, en el Municipio de Circasia Q.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio 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 previsto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los treinta (30) 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)

PQR No. 0185 DE MARZO 16 DE 2020

Elaboró: JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
PU OFICINA DE PQR'S DE EPQ

