

RESOLUCIÓN PQR -0143- 2018

Junio 01 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN No.090 DE 2018, CUENTA DE SERVICIO No. 329210 DE MONTENEGRO QUINDÍO"

La 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 el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

1. Marco normativo

Que el artículo 154 de la ley 142 de 1994, define el tema de los recursos, precisando: *"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."*

Igualmente el inciso 4º ibídem, define un plazo para hacer uso de estos recursos, así: *"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."*

Que el Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo VI Clausula 40, define las reglas para la presentación de los RECURSOS, incluyendo el de reposición.

2. Sinopsis Administrativa

La señora ELVIA ROSA GUTIERREZ, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamación del predio ubicado en la Carrera 4º No. 12-04 del municipio de Montenegro Quindío, argumentando:

"...hasta el mes de diciembre del año 2017 yo pagué la factura por un valor de \$36.238 y para el mes de enero de 2018 llegó la factura por valor de \$200.457, para el mes de febrero llegó la factura por valor de \$500.582, y ahora en el mes de marzo legó por valor de \$583.246...es un valor exorbitante, en la vivienda solo habitamos 2 personas."

"...en enero de 2018 los empleados de dicha empresa fueron a revisar a mi casa ubicada en la carrera 4 No. 12-04 Barrio Alfonso López de Montenegro Quindío y no encontraron fugas de agua...desde el pasado 15 de febrero de 2018 envíe(sic) un derecho de petición a...E.P.QS.A(E.S.P.)...pidiéndoles la revisión minuciosa de mi caso y solicitando una nueva visita a mi predio..."

Lo primero que hicimos fue interrogar en la Coordinación del municipio de Montenegro por la petición que menciona la Reclamante y solicitamos nos allegaran una copia, en ésta, la señora Elvia rosa, argumenta:

"para el año 2017, respecto a los meses de Diciembre y meses anteriores la factura llegaba por un valor aproximado de \$35.000 a \$45.000 pesos, no obstante las facturas que llegaron para el presente año 2018, la que llegó para el pago en enero se elevó desproporcionadamente por un valor de \$200.457...soy estrato 2 BAJO...la factura que llegó para...el mes de febrero, tiene un costo de \$500.582, siendo este un valor excesivo...en la casa visiblemente no se observa alguna fuga de agua que permita inferir dicho aumento".

La petición común en los dos escritos, coincide con que:

"...se estudie mi caso de manera detallada con el fin de que me determinen el motivo por el cual se está presentando el valor excesivo en las facturas...se realice una visita al predio que determine la causa por la cual se ha aumentado dicho cobro, no sea cobrado el valor discutido...y no se me corte el servicio hasta que no haya una respuesta de fondo..."

Se compilaron ambas peticiones y se les dio respuesta mediante la resolución No. PQR-090 de 2018, en la cual se resolvió:

"Abonar a la cuenta de servicio número 329210 del Municipio de Montenegro Quindío, cuyo suscriptor es la señora Rosa María Alzate, la cantidad de **184M3**, por lo ampliamente expuesto a lo largo de este acto administrativo".

3. Recurso de reposición

La señora Elvia Rosa Gutiérrez, no conforme con la respuesta, dada por La Prestadora, el 25 de Abril de 2018, interpone recurso de reposición contra la resolución No. PQR-090 de 2018, argumentando:

"...al acercarme a la empresa me dicen que debo pagar \$250.977 pesos, lo cual no tiene justificación, pues deben cobrarme los dos periodos con base a mi promedio, que en ningún momento llegan a dicha suma."

Y solicita concretamente en su recurso que:

"Que me cobren el valor de los dos periodos de acuerdo al promedio, como lo indica la resolución.

Que me permitan pagar las sumas del art. 155/ley 142/94.

Que eliminen el cobro injustificado de \$250.977."

Nuevamente la señora Elvia Rosa Gutiérrez, el 31 de Mayo de 2018, radica recurso de reposición sobre el mismo tema, donde argumenta:

"Aun cuando acceden a mi solicitud restando 184M3 del cobro que realizaban, considero que la empresa continúa cobrando un valor excesivo con la factura, pues dicen que debo cancelar \$301.159 pesos, lo que creo injusto pues no hacen claridad con la sumatoria de cada periodo adeudado que da como total lo que pretenden cobrar."

Y solicita concretamente lo siguiente:

"Que discriminen mes a mes los valores que debo cancelar con el fin de aclarar el verdadero valor por cancelar.

Que mantengan congelados los valores en reclamo mientras continúa el proceso de reclamación....

Que me entreguen una nueva factura con el valor de los cargos fijos de los meses en reclamo".

Teniendo en cuenta que los dos escritos de reposición, presentados el 25 de Abril y 31 de Mayo, versan sobre el mismo predio, la misma cuenta de servicio y el mismo tema, se compilarán en el mismo proceso para su resolución.

4. Oportunidad y requisitos de los recursos

Antes de entrar a resolver los escritos radicados por la Reclamante el 25 de Abril y el 31 de Mayo de 2018, es importante analizar la oportunidad y los requisitos que se requieren para la presentación de un recurso de reposición, al respecto la ley 142 de 1994, en sus artículos 154 y 155, contempla:

"Artículo 154. De los recursos. (...).

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. ...".

"Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, **para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.**" (Resaltado y subrayas propias).

Recordemos que el primer escrito de recurso de reposición fue radicado el 25 de Abril de 2018, aunque fue presentado dentro de los cinco (5) días posteriores a la notificación de la respuesta, revisando nuestro sistema, no aparecen cancelados los saldos o sumas que no son objeto de reclamación.

Respecto al segundo recurso de reposición radicado el 31 de Mayo de 2018, tenemos que, fue radicado de manera extemporánea, más de un mes después de notificada la respuesta a la reclamación inicial.

Así las cosas, y con la sola lectura de las anteriores transcripciones legales, se puede entender que a ambos escritos, no se les puede dar el trámite de recursos, el primero por no cumplir la exigencia del inciso 2º del artículo 155 de la ley 142 de 1994, es decir, con el pago de las sumas que no son objeto de reclamo.

El segundo escrito, o sea el radicado el 31 de Mayo de 2018, por no cumplir con el requisito del inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994, es decir, por presentarse extemporáneamente.

Así las cosas y en aras a ser garantistas y propender más allá de los rituales normativos y amparados en principios administrativos como los de eficacia, economía y celeridad, **tomaremos ambos escritos y los compilaremos para su respuesta, como una nueva reclamación.**

5. Identificación de la cuenta de servicio y su ubicación geográfica

Consultadas nuestras bases de datos electrónicas, hemos constatado que se trata de la cuenta de servicio No. 329210, ubicada en la carrera 4º No. 12-04 del municipio de Montenegro Quindío, cuyo suscriptor es la señora Rosa María Alzate, lo que de entrada nos indica al parecer, que la Reclamante lo hace en calidad de Usuaría.

6. Análisis y Respuesta

Para facilitar la comprensión, vamos a evacuar cada solicitud de la siguiente manera:

6.1. Solicitudes primer escrito radicado el 25 de Abril

"Que me cobren el valor de los dos periodos de acuerdo al promedio, como lo indica la resolución.

Que me permitan pagar las sumas del art. 155/ley 142/94.

Que eliminen el cobro injustificado de \$250.977.".

6.2. Respuesta

Fue precisamente lo que hizo Empresas Públicas del Quindío, de manera gráfica y textual en la resolución No. PQR-090 de 2018, en su parte resolutive, así:

Departamento: **Quindío**
 Municipio: **Montenegro**
 Nombre Usuario: _____

Edad Factura: Desde _____
 Cuentas: Desde _____
 Dirección Predio: _____

Cuenta Servida: Dirección: **129**
85

Información de Cuenta: Facturas | Pagos | Novedades | Posiciones/Reclamos | Fines/Inscripción | Lecturas | Notas de Crédito

Filtro: Periodo Lectura Actual No. Medidor Consumo

Consumos atípicos, por ello se obviarán para promediar razonablemente

Altos consumos en reclamación

Periodo	Lectura Actual	No. Medidor	Consumo
201803	1.397		14
201802	1.369		28
201801	1.369		129
201712	1.240		85
201711	1.155		2
201710	1.197		12
201709	1.135		15
201708	1.120		21
201707	1.119		13
201706	1.116		20
201705	1.101		18
201704	1.082		21
201703	1.062		19
201702	1.044		17
201701	1.023		20
201612	1.004		17
201611	967		20
201610	967		17
201609	950		7
201608	947		24
201607	912		6
201606	906		36
201605	900		59
201604	884		12
201603	865		23
201602	853		21
201601	830		21
201512	809		20
201511	789		36
201510	768		39
201509	752		20
201508	733		18
201507	713		19
201506	695		21
201505	676		22
201504	655		19
201503	633		24
201502	614		17
201501	595		15
201412	571		15
201411	554		15
201410	539		15
201409	524		20
201408	504		21
201407	483		22
201406	461		36
201405	445		36
201404	429		20
201403	409		16
201402	393		19

Últimos 6 periodos
de consumo para
promediar
 $8+12+15+13+21+20$
 $=89/6=15M3$

Histórico de consumo, evidencia que nunca ha tenido picos tan altos como los que son objeto de reclamo

Esta gráfica muestra claramente que si se promediaron los últimos seis (6) meses anteriores a la ocurrencia de las novedades, operación que al ejecutarse $(8+12+15+13+21+20=89/6=15M3)$, arrojó un promedio de **15M3**, promedio que al ser aplicado a los dos (2) periodos en discusión (201712 y 201801), nos suman **30M3**, que sería lo que más o menos en condiciones normales y de acuerdo al histórico de consumos, debió consumir esta cuenta de servicio durante los dos periodos en reclamación.

Así las cosas y para saber cuánto debía abonarse a la cuenta de servicio en reclamación, se tomaron los M3 facturados durante los periodos 201712 y 201801, que fueron **214M3** y a estos le restamos lo que de acuerdo al promedio de los últimos seis (6) meses debió consumir en condiciones normales que fueron **30M3**, operación que al ejecutarla ($214\text{M3}-30\text{M3}=184\text{M3}$),

arrojó que debían abonarse **184M3** facturados de más a la cuenta de servicio No. 329210 del municipio de Montenegro Quindío.

Respecto al pago de los saldos que no son objeto de reclamo, en cualquier momento lo puede hacer, esto es, el equivalente a 30M3 de los periodos 201712 y 201801, teniendo en cuenta que, la facturación correspondiente a los periodos 201802 en adelante no son objeto de reclamo y no se han cancelado.

Con respecto a la eliminación del cobro de \$250.977, es imposible, toda vez que, se trató del saldo que quedó después de aplicar la resolución No. PQR-090 de 2018, cuando la Reclamante se acercó a la coordinación municipal en Montenegro de EPQ SA ESP., es de anotar que en ese momento registraba una deuda de aproximadamente \$600.000, porque se adeudaban los 30M3 de los periodos en reclamación más los consumos de 28M3 del periodo 201802 y 14M3 del periodo 201803, más los cargos fijos de los periodos 201802 y 03 de 2018.

6.3. Solicitudes escrito del 31 de Mayo de 2018

"Que discriminen mes a mes los valores que debo cancelar con el fin de aclarar el verdadero valor por cancelar."

Que mantengan congelados los valores en reclamo mientras continúa el proceso de reclamación....

Que me entreguen una nueva factura con el valor de los cargos fijos de los meses en reclamo".

6.4. Respuesta

Discriminación de los valores a cancelar periodo a periodo

Liquidación periodo 201712

329210		2017128254040	
020000180019000			
CR 4 # 12-04			
ROSA MARIA ALZATE			
CR 4 # 12-04			
Residencial	2 - BAJO		
1240	1155	85	1
		23-ene-2018	18.000,00
		22-ene-2018	09-dic-2017
		15-nov-2017	14-dic-2017
		10-ene-2018	17-ene-2018
		Mortenegro	
		24800966	
		Acueducto y alcantarillado	
		Aseo	
			200.457
			187.097
			13.360
			5.797,12
			986,73
			1.315,64
			1.315,64
			5.797,12
			1.315,64
			4.225,45
			857,05
			642,79
			4.225,45

M3 facturados	M3 promedios	M3 facturados de más (85-15)	Valor m3	Valor factura acueducto y alcantarillado	Valor a descontar por los 70m3 facturados de más	Valor total a pagar acueducto y alcantarillado (187.097-152.088,30)	Valor aseo	Total factura periodo 201712(acued. Alcan. Aseo)
85	15	70	2.172,69	187.097	152.088,30	35.009	13.360	48.369

Liquidación periodo 201801

329210
00000180019000
CR 4 # 12-04
ROSA MARIA ALZATE
CR 4 # 12-04

Acueducto y alcantarillado 2018018254037
500.582
473.702
26.880

Aseo 15-feb-2018
13-ene-2018
19-dic-2017
18-dic-2017

PAGO INMEDIATO 32.000,00
CORTE INMEDIATO 2

Residencia 2 - BAJO

1399 1240 128

5.797,12 4.225,45
986,73 642,79
1.315,64 857,05
1.315,64 857,05
5.797,12 4.225,45
1.315,64 857,05

ACUEDUCTO 85 8 7.894,00 12 11.841,00 15 15.730,00 1 967,00 3 3.500,00 42 14.339,50

ALCANTARILLADO 85 8 7.894,00 12 11.841,00 15 15.730,00 1 967,00 3 3.500,00 42 14.339,50

CARGO FUD ACUEDUCTO 5.797,12
SALDO ANTERIOR 113.522,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO 2.376,00
RECARGO ACUEDUCTO 2.034,00

CARGO FUD ALCANTARILLADO 4.225,45
SALDO ANTERIOR 74.075,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO 2.376,00
RECARGO ALCANTARILLADO 1.333,00

M3 facturados	M3 promedios	M3 facturados de más (129-15)	valor M3	Valor factura acueducto y alcantarillado Menos saldo de factura anterior de acueducto y alcantarillado	Valor a descontar por los 114M3 facturados de más	Saldo de acueducto y alcantarillado menos valor a descontar	valor total a pagar acueducto y alcantarillado	Valor aseo	Total factura periodo 201801(acued. Alcan. Aseo)
129	15	114	2.172,69	473.702-187.097=286.605	247.687	286.605-247.687=38.918	38.918	13.520	52.438

Liquidación periodo 201802

329210
00000180019000
CR 4 # 12-04
ROSA MARIA ALZATE
CR 4 # 12-04

Acueducto y alcantarillado 2018028254055
583.246
542.596
40.650

Aseo 14-ene-2018
13-feb-2018
14-ene-2018
00-dic-2017

PAGO INMEDIATO 32.000,00
CORTE INMEDIATO 3

Residencia 2 - BAJO

1397 1399 28

5.797,12 4.225,45
986,73 642,79
1.315,64 857,05
1.315,64 857,05
5.797,12 4.225,45
1.315,64 857,05

ACUEDUCTO 129 85 8 7.894,00 12 11.841,00 15 15.730,00 1 967,00 3 3.500,00 42 14.339,50

ALCANTARILLADO 129 85 8 7.894,00 12 11.841,00 15 15.730,00 1 967,00 3 3.500,00 42 14.339,50

CARGO FUD ACUEDUCTO 5.797,12
SALDO ANTERIOR 286.395,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO 2.376,00
RECARGO ACUEDUCTO 2.034,00

CARGO FUD ALCANTARILLADO 4.225,45
SALDO ANTERIOR 157.407,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO 2.376,00
RECARGO ALCANTARILLADO 1.333,00



CAFEASEO DEL QUINDIO S.A. (E.S.P.)				752 48 37	
900008086-4				CII 16 6-56	
RESIDENCIAL	2	-22		VALOR SERVICIO ASEO	17.481,00
	0,00	3	31/01/2018	CARGOS DEBITOS	4,00
1	0			SALDO ANTERIOR ASEO	26.815,00
	0	3		SUBSIDIO ASEO	-3.640,00
0	0			INTERES	131,00
		2	01/03/2018	INTERES ACUMULADO	65,00

M3 facturados	M3 promedio	M3 facturados de más (28-15)	Valor M3	Valor factura acueducto y alcantarillado Menos saldo de factura anterior de acueducto y alcantarillado	Valor a descontar por los 13M3 facturados de más	Saldo de acueducto y alcantarillado menos valor a descontar	valor total a pagar acueducto y alcantarillado	Valor aseo factura actual menos saldo anterior (40.650-26.815)	Total factura periodo 201801 (acued. Alcan. Aseo)
28	15	13	2.172,69	542.596- 473.702=68.894	28.245	68.894- 28.245=40.649	40.649	13.835	54.484

Liquidación periodo 201803

329210
020000180019000
CR 4 # 12-04
ROSA MARIA ALZATE
CR 4 # 12-04

2018038253508
Acueducto y alcantarillado → **650.752**
Aseo → **595.122**
55.630

Montenegro 24800986
Montenegro 10-abr-2018
14-feb-2018 14-mar-2018
PAGO INMEDIATO 09-dic-2017
CORTE INMEDIATO 4

Residencial 2 - BAJO
1411 1397 14 32.000,00 25% 25%

28	129	85	8	12	15	46
32.562,00	166.442,00	107.225,00	7.894,00	11.841,00	15.130,00	56.682,33

ACUEDUCTO
CARGO FIJO ACUEDUCTO 5.797,00
CONSUMO ACUEDUCTO 16.418,00
SALDO ANTERIOR 327.736,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO 4.276,00
RECARGO ACUEDUCTO 2.776,00
RECONEXION 18.000,00

ALCANTARILLADO
CARGO FIJO ALCANTARILLADO 4.225,00
CONSUMO ALCANTARILLADO 11.690,00
SALDO ANTERIOR 214.680,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO 2.788,00

NO SE PODÍA SUSPENDER POR ESTAR EN RECLAMACIÓN, ENTONCES NO SE COBRA

CAFEASEO DEL QUINDIO S.A. (E.S.P.)					752 48 37	
900008086-4					CII 16 6-56	
RESIDENCIAL		2	-22		VALOR SERVICIO ASEO	18.947,00
		0,00	3	02/03/2018	CARGOS DEBITOS	4,00
1	0				SALDO ANTERIOR ASEO	40.454,00
		0	3		SUBSIDIO ASEO	-4.168,00
0	0				INTERES	197,00
		0	3	31/03/2018	INTERES ACUMULADO	196,00

Valor factura acueducto y alcantarillado Menos saldo de factura anterior de acueducto y alcantarillado	Saldo menos cobro de conexión (52.526-18.000)	Valor total a pagar acueducto y alcantarillado	Valor aseo factura actual menos saldo anterior(55.630-40.454)	Total factura periodo 201801 (acueducto Alcantarillado Aseo)
595.122-542.596=52.526	34.526	34.526	15.176	49.702

Liquidación periodo 201804

Valor factura acueducto y alcantarillado Menos saldo de factura anterior de acueducto y alcantarillado	Valor total a pagar acueducto y alcantarillado	Valor aseo factura actual menos saldo anterior(70,895-55.237)	Total factura periodo 201801 (acueducto Alcantarillado Aseo)
629.912-595.122=34.790	34.526	15.658	50.184

329210
02000180018000
CR 4 A 12-04
ROSA MARIA ALZATE
CR 4 A 12-04

2018048254060
301.159
230.264
70.895

Acueducto y alcantarillado

Aseo

Montenegro 15-may-2018

15-mar-2018 14-abr-2018

PAGO INMEDIATO 09-dic-2017

CORTE INMEDIATO 5

1425 1411 14 32.000,00 25% 25%

5.815,31 3.783,06
1.007,56 107,76
1.343,44 843,72
1.343,44 843,72
5.815,31 3.783,06
1.343,44 843,72

16 14.143,00 28 32.502,00 125 165.442,00 55 157.225,00 8 7.894,00 12 11.841,00 45 56.517,50

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

CARGO FLUJO ACUEDUCTO 5.815,00 CARGO FLUJO ALCANTARILLADO 3.783,00

SALDO ANTERIOR 389.356,00 SALDO ANTERIOR 228.756,00

SUBSIDIO ACUEDUCTO 40.000,00 SUBSIDIO ALCANTARILLADO 10.000,00

NOTA CREDITO 241.860,00 NOTA CREDITO 157.688,00

SE EFECTUÓ
NOTA CRÉDITO
POR VALOR DE
\$399.648

CAFEASEO DEL QUINDIO S.A. (E.S.P.)
800006006-4 752 48 37
CII 16 6-56

RESIDENCIAL 2 22 01/04/2018

1 0 0,00 3 01/04/2018

0 0 3

VALOR SERVICIO ASEO 55.237,00
SALDO ANTERIOR ASEO 55.237,00
SUBSIDIO ASEO 4.229,00
INTERES 269,00
INTERES ACUMULADO 399,00

Resumen de la liquidación periodo comprendido entre el 201712 y el 201804 de la cuenta de servicio número 329210 del municipio de Montenegro Quindío.

PERIODO	VALOR A PAGAR POR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VALOR A PAGAR POR ASEO	TOTAL A PAGAR
201712	35.009.00	13.360.00	48.369.00
201801	38.918.00	13.520.00	52.438.00
201802	40.649.00	13.835.00	54.484.00
201803	34.526.00	15.176.00	49.702.00
201804	34.526.00	15.658.00	50.184.00
VALORES TOTALES	183.628.00	71.549.00	255.177.00

Es de anotar que con la facturación del periodo 201804, se liquidó nota crédito a favor de la cuenta de servicio No. 329210 del municipio de Montenegro Quindío, por valor de **\$399.648.00**, por ello en esta resolución se ordena sólo el abono de la diferencia que se presente entre el total

liquidado (\$255.177.00) y el valor total de la factura No. 2018048254060 (\$301.159.00), es decir: $301.159 - 255.177 = 45.982.00$.

Lo anterior, en razón a que en este nuevo acto administrativo se analizó el periodo 201802, que no se analizó en la primera respuesta, correspondiente a 28M3 de consumo facturados.

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	NoVEDADES	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Notas de Crédito
329210	CR. 4 # 12-04	Filtro							
Periodo	Lectura Actual	Nº. Medidor	Consumo	Co					
201805		1.436		11					
201804		1.425		14					
201803		1.411		14					
201802		1.397		28					
201801		1.369		129					
201712		1.240		85					
201711		1.155		8					
201710		1.147		12					
201709		1.135		15					

M3 facturados	M3 promediados	M3 facturados de más (28-15)	Valor M3	Valor a descontar por los 13M3 facturados de más
28	15	13	2.172,69	28.245

Igualmente contemplamos en esta nueva respuesta, abonar el valor de \$18.000.00 cobrados por concepto de reconexión, toda vez que, por el hecho de estar en reclamación no se debió suspender y menos cobrar por reconexión.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y en los análisis efectuados,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Abonar a la cuenta de servicio número 329210 del Municipio de Montenegro Quindío, cuyo suscriptor es la señora Rosa María Alzate, la suma de \$45.982.00, resultado de restar al valor de la factura No. 2018048254060 (301.159.00), la liquidación hecha a lo largo de este acto administrativo que arrojó un saldo adeudado por valor de (\$255.177.00).

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir esta resolución al proceso de facturación de Empresas Públicas del Quindío, para que dé inmediato cumplimiento al abono ordenado en esta resolución, es decir, la suma de \$45.982.00 a la cuenta de servicio No. 329210.

ARTÍCULO TERCERO: Informarle a la señora Elvia Rosa Gutiérrez, en calidad de Reclamante, que adeuda a Empresas Públicas del Quindío, la suma de \$255.177.00, liquidados así:

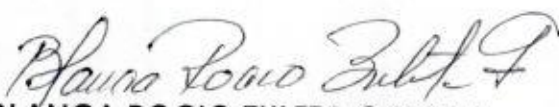
PERIODO	VALOR A PAGAR POR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	VALOR A PAGAR POR ASEO	TOTAL A PAGAR
201712	35.009.00	13.360.00	48.369.00
201801	38.918.00	13.520.00	52.438.00
201802	40.649.00	13.835.00	54.484.00
201803	34.526.00	15.176.00	49.702.00
201804	34.526.00	15.658.00	50.184.00
VALORES TOTALES	183.628.00	71.549.00	255.177.00

Los cuales debe cancelar de INMEDIATO, toda vez que, se encuentra en mora de cinco (5) periodos, a fin de evitar suspensión o corte del servicio, igualmente se le informa que el Suscriptor de la cuenta, señora Rosa María Alzate, puede acercarse a cualquiera de las oficinas de Empresas Públicas del Quindío para en caso de tener dificultad con el pago total de la deuda, acceda a facilidades de pago, financiando el saldo mediante la suscripción de acuerdo de pago.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese 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 el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) 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, el primero (1º) de Junio de dos mil dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

PQR-0346

Elaboró: **Dorangela Ardila Mendoza**
Técnico Oficina PQR

Revisó: **Wilfredy Jaramillo Toro**
P.U. Oficina P.Q.R.'S

Página 11 | 11