



10702-2018

Armenia Quindío, Octubre 24 de 2018

Señora

LUZ MARINA RIAÑO CAPERA

Carrera 4 No 9-41 piso 2 B/ Planta

CELURAR3136951384

Pijao Quindío

Referencia: Su reclamo radicado en ventanilla de EPQ SA ESP, bajo PQR No. 3883 y Rad 6403 de 2018

Asunto: **RESPUESTA**

La Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. con facultades otorgadas por el señor Gerente y respaldada en la Ley 142 de 1994, se ha realizado un análisis detallado al contenido del asunto referenciado, para lo cual nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

1. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 9.4 del artículo 9no de la ley 142 de 1994 así como lo contemplado en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas, "DERECHOS LOS USUARIOS, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: "...Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos"

2. ANTECEDENTES

El día Octubre 10 de 2018, la señora LUZ MARINA RIAÑO CAPERA, radicó en nuestra empresa reclamación por inconformidad con la facturación del servicio de GAS domiciliario.

3. ANÁLISIS Y RESPUESTAS

3.1. A los Hechos

Al hecho primero: Argumenta el o la reclamante que: "*Soy beneficiaria de la prestación del servicio público de gas domiciliario y del bien inmueble ubicado en el centro carrera 4 No 12-37 Lugar este donde se me presta el servicio público domiciliario*".

Respuesta: Consultada nuestra base de datos hemos corroborado que efectivamente el predio mencionado es usuario de nuestro servicio público domiciliario de gas, identificado bajo el código de contrato .4862

Al hecho segundo: Menciona el o la Reclamante que: "*El valor cobrado para el periodo comprendido entre el 01 del mes de Julio al 31 del mes de Agosto del año 2018 ha sido por valor de \$65.219. Por concepto de consumo es de \$31.176 y \$34.043. Denotándose una gran diferencia entre el mes cobrado y el periodo mencionado en la factura anterior.*".





Respuesta: Revisada nuestra base de datos, efectivamente los valores relacionados son reales, y son coherentes con el histórico de consumo que ha registrado el usuario en mención

Al hecho Tercero: Dice él o la Reclamante: "Que el cobro efectuado para el periodo comprendido entre los mencionados meses, supera ostensiblemente el cobro asumido en facturas anteriores que normalmente han oscilado entre \$ 13.000 a \$ 15.000: Denotándose un aumento del promedio facturado, siendo el más representativo el periodo objeto de esta reclamación."

Respuesta: Respecto a los valores cobrados por concepto de consumo, es importante tener en cuenta que el valor de gas es variable, toda vez que según la fluctuación del valor del petróleo se toma como base para el cálculo de la tarifa, sin embargo puede evidenciarse en los registros históricos del usuario que se ha mantenido un consumo constante y la tarifa no ha tenido variaciones significativas.

ANEXAR HISTÓRICO DE PAGOS DEL USUARIO

| Código Cupon | Valor | Fecha Recaudo | Fecha Creacion | Usuario |
|--------------|-----------|---------------------|---------------------|----------|
| 104930, | \$65.219 | 2018-10-22 00:00:00 | 2018-10-22 21:22:28 | leidym |
| 100572, | \$24.444 | 2018-09-25 00:00:00 | 2018-09-25 13:08:53 | leidym |
| 96197, | \$29.003 | 2018-08-18 00:00:00 | 2018-08-18 10:20:41 | danielag |
| 93959, | \$35.373 | 2018-07-13 00:00:00 | 2018-07-13 10:45:59 | danielag |
| 90706, | \$24.201 | 2018-06-20 00:00:00 | 2018-06-20 10:31:32 | danielag |
| 87391, | \$28.400 | 2018-05-19 00:00:00 | 2018-05-19 11:28:23 | danielag |
| 84148, | \$34.282 | 2018-04-20 00:00:00 | 2018-04-20 08:34:06 | danielag |
| 81215, | \$20.047 | 2018-03-21 00:00:00 | 2018-03-21 12:03:37 | danielag |
| 77748, | \$22.721 | 2018-02-20 00:00:00 | 2018-02-20 15:10:28 | danielag |
| 73575, | \$27.586 | 2018-01-20 00:00:00 | 2018-01-20 08:44:35 | danielag |
| 71589, | \$24.672 | 2017-12-06 00:00:00 | 2017-12-06 10:04:20 | danielag |
| 67626, | \$24.695 | 2017-11-09 00:00:00 | 2017-11-09 10:19:38 | danielag |
| 65218, | \$23.433 | 2017-10-10 00:00:00 | 2017-10-10 09:43:00 | danielag |
| 62391, | \$26.230 | 2017-09-20 00:00:00 | 2017-09-20 09:13:08 | danielag |
| 59047, | \$29.845 | 2017-08-11 00:00:00 | 2017-08-11 08:20:27 | danielag |
| 55907, | \$18.299 | 2017-07-21 00:00:00 | 2017-07-21 09:05:54 | danielag |
| 51793, | \$26.505 | 2017-06-21 00:00:00 | 2017-06-21 11:24:59 | danielag |
| 48784, | \$19.945 | 2017-05-18 00:00:00 | 2017-05-18 08:12:14 | danielag |
| 46821, | \$21.238 | 2017-04-05 00:00:00 | 2017-04-05 14:21:20 | danielag |
| 43993, | \$18.885 | 2017-03-06 00:00:00 | 2017-03-06 14:46:55 | danielag |
| 39698, | \$19.743 | 2017-02-02 00:00:00 | 2017-02-02 07:58:22 | danielag |
| 37723, | \$19.843 | 2017-01-10 00:00:00 | 2017-01-10 08:25:27 | danielag |
| 34879, | \$22.239 | 2016-12-21 00:00:00 | 2016-12-21 07:57:02 | danielag |
| 31870, | \$21.745 | 2016-11-11 00:00:00 | 2016-11-11 16:00:07 | danielag |
| 28819, | \$25.449 | 2016-10-27 00:00:00 | 2016-10-27 17:33:37 | danielag |
| 25704, | \$16.381 | 2016-09-07 00:00:00 | 2016-09-07 09:18:30 | danielag |
| 22015, | \$18.508 | 2016-08-10 00:00:00 | 2016-08-10 08:46:05 | danielag |
| 18845, | \$25.238 | 2016-07-02 00:00:00 | 2016-07-02 10:24:04 | danielag |
| 15494, | \$18.617 | 2016-06-08 00:00:00 | 2016-06-08 16:24:45 | danielag |
| 10101, | \$10.023 | 2016-05-05 00:00:00 | 2016-05-06 20:45:30 | danielag |
| 9189, | \$264.000 | 2016-04-20 10:33:04 | 2016-04-20 10:33:04 | ARQU |





Al hecho Cuarto: Argumenta la Reclamante que: *“En mi condición de propietario(a) y beneficiario(a) del servicio de gas domiciliario nunca fui notificado de actos administrativos de cobro ni he recibido facturación diferente al periodo comprendido entre el mes de Enero del año 2016, fecha en que inicio la prestación del servicio y la actualidad donde se presentó el inconveniente objeto de la presente petición.”*

Respuesta: En este punto es importante precisar que el cobro que está realizando la empresa corresponde a un proceso de nivelación de ciclos de lectura, el cual fue consultado y avalado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, mediante oficio bajo radicado número 20188300143801. Así mismo la EPQ S.A ESP, agotó todas las instancias de información y notificación a la comunidad del municipio de Pijao, entre las que se encuentran jornadas de socialización puerta a puerta, volanteo y en el reverso de la factura:

USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS DE PIJAO EPQ TIENE UNA INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA CONTARLES

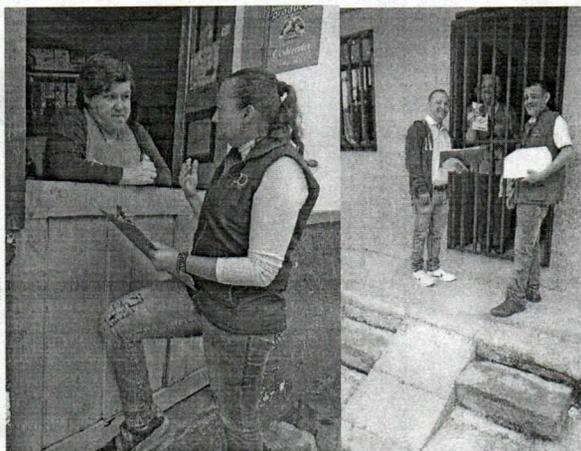
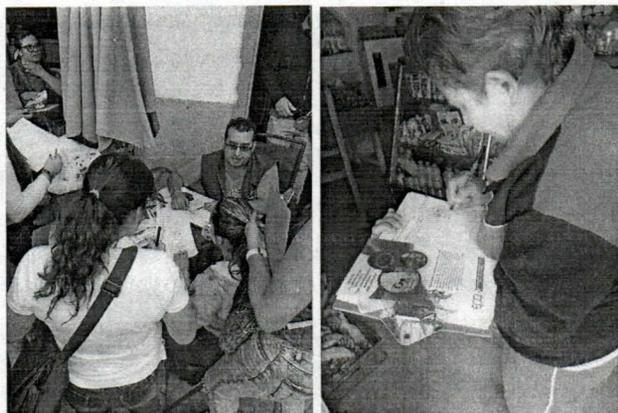


Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
A través de la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios realizará **NIVELACIÓN DE LOS CICLOS DE FACTURACIÓN** en el municipio de Pijao por lo que **informa** a todos los usuarios de servicio de gas domiciliario que se realizará un cobro de dos meses del servicio en una sola factura como parte del proceso de nivelación. **EPQ PENSANDO EN LOS USUARIOS FACILITARÁ EL PROCESO DE PAGO DE DICHA FACTURACIÓN EN UN PLAZO DE TRES MESES, SIN INTERESES Y FACILIDADES DE PAGO DE TODO TIPO.** Cualquier duda, inquietud o sugerencia sobre el proceso puede ocurrirse a la oficina de EPQ del municipio



ORG PARA LA CORDILLERA PROGRESO Y DESARROLLO
EPQ en la vida de los municipios

Fecha: 15 de septiembre
Lugar: Pijao Sede EPQ Parque Principal
Hora: 8:00 A.M.



en tu vida



| OBSERVACIONES DE NO LECTURA | DESCRIPCIÓN DEL COBRO |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Cambio número de medidor | 9. Número de contador (líquido) |
| 2. Casa desahogada o en construcción | 10. Medidor líquido |
| 3. Dirección no localizada | 11. Tablero de medidor con agua |
| 4. La lectura por consumo prematuro | 12. Agua |
| 5. Medidor fuera de uso | 13. Medidor dentro de la vivienda |
| 6. Dígito líquido del medidor | 14. Medidor bajo el agua |
| 7. Prueba sin medidor | 15. Medidor en el ático |
| 8. Medidor dañado | 16. Ubicación del medidor |
| | 17. Puerta no abierta |
| | 18. Medidor en la calle |
| | 19. Tablero de medidor dañado |
| | 20. CERRAR no permito ingreso |
| | 21. No visible medidor |
| | 22. Medidor en alto oscuro |
| | 23. Medidor caído |
| | 24. Zona de alto riesgo |
| | 25. Via cerrada (Demora) |
| | 26. Tránsito no permite el ingreso |
| | 27. Véase en el artículo |

CARGO FIJO: Incluye los costos recurrentes involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del consumo.

CARGO VARIABLE: Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el periodo de facturación con agua fría.

CONTRIBUCIÓN: Aplica para consumo de hasta 10 m³.

SUSCRIPCIÓN DE CONSUMO: Solo aplica para las categorías 1 y 2, para las categorías 3, 4 y 5 de consumo, de acuerdo a la tarifa de suscripción.

Para más información consulte la siguiente información:

- Revisar el consumo de agua en metros cúbicos a primer, segundo y tercero entre la lectura actual y la lectura inmediatamente anterior por el lado de corrección.
- Medidor en estado de mantenimiento o primer consumo por el poder ejecutivo relacionado en un sector.
- Ubicación del medidor en la propiedad del usuario por el poder ejecutivo de los servicios.

ENTIDADES DE RECAUDO PARA SU FACTURA

ESAGUIN
Buenaventura: Cra. 3 # 9-23 esquina
Génova: Cra. 11 # 20-12 esquina
Pijao: Cra. 4 calle 11 esquina
Córdoba: Cra. 10 # 11-37

ESQO
Génova: Calle 25 # 16-14
Córdoba: Cra. 10 # 13-17
Pijao: Calle 12 # 4-18
Buenaventura: Calle 7 # 2-30
ESQO S.A.S. Armenia: Cra. 13 # 1-17

www.esaquin.gov.co
Para mayor información comuníquese a las líneas:
Buenaventura: 321 512 55 44 Génova: 315 976 00 72
Pijao: 316 526 90 61 Buenaventura: 315 976 00 72

321 516 60 44
LÍNEA DE EMERGENCIA

¡ Señor usuario, recuerda que Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. no asume responsabilidad por la información de los costos de facturación en el municipio de Pijao, por lo que se recomienda a todos nuestros usuarios del municipio de Pijao, que se comuniquen con el departamento de atención al usuario de las oficinas de la compañía en el momento de recibir el cobro de sus meses de servicio en esta factura.

Al hecho Sexto: Menciona el o la Reclamante que: *“Es necesario destacar los errores en materia de facturación desarrollados por las Empresas Públicas del Quindío (EPQ) los cuales se evidencian a partir del periodo facturado que comprende el mes de marzo del año 2017 hasta la fecha, donde si bien el saldo anterior se refleja en (\$0) la entidad reporta factura pendiente una (1) y en ocasiones hasta dos (2) pendientes de los que se desprende u error u omisión por parte de la empresa, sin que de ello me puedan hacer responsable como usuario(a).”*

Respuesta: Respecto a este hecho, no es cierto que la empresa esté incurriendo en errores de lectura o facturación, toda vez que en la parte de la factura en la cual se muestran las facturas pendientes de pago refleja la realidad del usuario.

Al hecho Séptimo: Manifiesta el o la Reclamante que: *“Estoy ampliamente inconforme con el valor que me ha sido cobrado, pues los valores cobrados no corresponden al consumo que tenemos en mi vivienda, en la cual damos un uso eficiente y ahorrativo a esta sustancia esencial y vital, de igual manera, así, la empresa esta desconociendo lo dispuesto en el Artículo 146 y 150 de la Ley 142 de 1994, considerando que la normatividad aplicable a este asunto establece parámetros y términos para la realización de cualquier cobro en materia de servicios públicos domiciliarios, lo cual queda deja en evidencia lo(sic) errores y omisiones presentados por su entidad indicados con antelación, ...”*

Respuesta: El artículo 146 de la ley 142 de 1994 contempla que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario y es efectivamente lo que hace Empresas Públicas del Quindío, procedimiento que efectúa a través de un instrumento de medida, mediante el cual mide los metros cúbicos que el suscriptor o usuario consume y a ese consumo le aplica las tarifas vigentes y de esta manera factura el servicio. Así mismo puede evidenciarse que el predio ha mantenido un rango de consumo constante, como puede evidenciarse en la siguiente imagen.

Al hecho Octavo: Afirma el o la Reclamante : *“Que como usuario tengo derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P pues el incremento constituye un atropello como usuario. .”*

Respuesta: No puede alegarse posición dominante, toda vez que, EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales permitidas sobre un consumo real, comprobado con el análisis hecho al sistema donde se evidencia una lectura ascendente coherente y aplicada la fórmula al promedio de los últimos seis (6) meses, se corroboró que no hubo desviación significativa.



4. RESPECTO A LAS PETICIONES

A la primera petición: Solicita la aplicación de la tarifa del servicio público domiciliario de gas conforme a los lineamientos de la metodología aprobada por la CREG.

Respuesta: Empresas Públicas del Quindío, cumple a cabalidad los lineamientos tarifarios determinados y aprobados por la CREG para la prestación del servicio de gas domiciliario.

A la segunda solicitud: Solicita exoneración del cobro de los meses dejados de cobrar por concepto de gas domiciliario y reflejado en la factura del mes de Octubre de 2018 porque es extemporáneo, mencionando como respaldo jurídico el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Respuesta: El cobro realizado por EPQ S.A ESP, obedece a la legalidad y en los términos establecidos en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, para lo cual la Empresa realizó todas las consultas respectivas ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, quien avaló la propuesta presentada para la nivelación de los ciclos de facturación.

A la tercera solicitud: Solicita se le suspenda el cobro del servicio de gas domiciliario amparándose en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Respuesta: No es posible acceder a la pretensión de los usuarios toda vez que son consumos efectivamente realizados y correctamente medidos, así mismo se tratan de cobros que se encuentran acorde a los lineamientos de la CREG y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

A la cuarta solicitud: Solicita que mientras se resuelva su reclamación se suspenda el cobro del servicio de gas y transcribe el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

Respuesta: No es posible acceder a su pretensión de suspensión del cobro de dicho servicio, toda vez que, se está realizando el cobro de manera legal y de acuerdo a los consumos efectivos, en tal sentido a lo que se refiere el artículo 155 al cual hace alusión es a que no podemos exigirle el pago de su factura para poder tener en cuenta su reclamación, y es como efectivamente se está realizando a nadie se le está exigiendo ningún el pago para tomar su reclamación.

Finalmente, queremos destacar que Empresas Públicas del Quindío ha hecho un gran esfuerzo para expandir el servicio público domiciliario de gas a la cordillera quindiana, proyecto al que ninguna otra empresa le quiso apostar, pero que nosotros lo hicimos, pensando más en proporcionar calidad de vida que en el componente lucrativo, que definitivamente no lo es, esto para significar que la facturación que venimos haciendo a cada uno de los hogares cordilleranos, corresponde a la aplicación de las tarifas legales vigentes y el consumo real de gas, obviamente con las eventualidades que humanamente se pueden presentar, pero que estamos en la entera disposición de atender con objetividad y prontitud siempre buscando la salvaguarda de los derechos del suscriptor o Usuario.

Cordialmente,

LINA MARCELA GRISALES GOMEZ
Subgerente de Gas y nuevos Negocios

Proyectó y elaboró: Sandra Yaneth Arias González – PU Subgerencia de gas y nuevos negocios. 