

Notificación por Publicación:	No. C-039-2020
Fecha:	22/04/2020
<p>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, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020.</p> <p>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.</p>	
Notificado:	MARILUZ CANO 24.661.618
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo : jvelasquez@ingespacio.com ,
<p>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</p>	

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:



0702-2020

RESOLUCIÓN 0155 DE 2020

Abril 21 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 210689

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales dispuestas por la Ley 142 de 1994, en especial 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.,

1. Antecedentes

- 1.1. La Señora **MARILUZ CANO**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.661.618 de Filandia Q., domiciliada y residente en el municipio de La Tebaida Q., con funciones en el Condominio Portofino, titular del teléfono celular No. 3177902084, y con correo electrónico jvelasquez@ingespacio.com, actuando a nombre del Señor **RAFAEL SUÁREZ**, propietario de la casa 29 en el Conjunto Condominio Portofino, Casa de Campo, usuario de la empresa, a través del contrato de servicios No. 210689.
- 1.2. La señora **MARILUZ CANO**, radicó derecho de petición en proforma de **Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.**, el día 16 de marzo de 2020, en la Ventanilla Única de la entidad, dándosele el radicado interno No. 0622, siendo entregada a la dependencia de PQR'S, de la Subgerencia de Comercialización de Servicios, correspondiéndole el radicado número **0189** del 16 de marzo de 2020. El formato de queja expresa le inconformidad de la usuaria con la medición del consumo o producción facturado.

En dicho formato se describe el reclamo en los siguientes términos:

“...VERIFICAR BIEN LA LECTURA, VERIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE HABITAN ALLÍ. REVISAR SI HAY FUGAS, LA SEÑORA VIENE DE LA CONSTRUCTORA DICEN QUE NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA LECTURA. PARA ELLA ESTÁ MAL TOMADA. Y REQUIERE REVISIÓN DE ÉSTA...”

- 1.3. La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, a través de comunicación enviada al correo electrónico de la señora **MARILUZ CANO**, dirección electrónica que hubo dejado consignada para que se le respondiera de fondo la solicitud, amparándonos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual le informamos de la aplicación de la prórroga del término de respuesta, toda vez que en los tiempos originariamente plasmados por la ley, no era posible resolver de fondo la PQR solicitada.

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 sistema comercial de Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, se constató que el inmueble ubicado en la **CONDOMINIO PORTOFINO CASA DE CAMPO, CASA No. 29** del municipio de La Tebaida Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **210689** cuya suscriptora es la **EMPRESA CONSTRUCTORA PROYECTOS VG SAS**.

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 en la plataforma comercial denominada *ialeph*, correspondiente a la vivienda ubicada en el **CONDOMINIO PORTOFINO CASA DE CAMPO, CASA No. 29** del municipio de la Tebaida Q., y donde es peticionaria la señora **MARILUZ CANO**, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la peticionaria.

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003		292.19227441		22 SIN OBSERVACION
202002		270.19227441		107 SIN OBSERVACION
202001		163.19227441		141 SIN OBSERVACION
201912		22.19227441		22 CONSUMO YA VA 115 LLENARON L

- Se trata de un bien inmueble que hace parte del proyecto urbanístico recientemente construido en el municipio de La Tebaida, por lo mismo el medidor instalado y la infraestructura hidráulica están en perfectas condiciones de funcionalidad.
- El pantallazo anterior nos muestra la lectura en los meses que viene registrando el medidor instalado con No. 19227441, partiendo del mes de diciembre de 2019 con una lectura de 22 m³, al frente se deja la constancia por el funcionario que hizo lectura posterior a la de mes de octubre, que el consumo para esa fecha era de 115m³, y agrega: **“LLENARON LA PISCINA NUEVOS PROPIETARIOS”** (sic).

- c) Para el mes de enero de 2020, la lectura del medidor fue de 163m³, y como para el mes anterior la lectura había sido de 22m³, el consumo de este mes fue de 141m³.
- d) Para el mes de febrero de 2020, la lectura del medidor fue de 270m³, y teniendo en cuenta que la lectura del medidor en el mes anterior había sido de 163m³, el consumo fue de 107m³.
- e) Para el mes de marzo de 2020, la lectura que ofreció el medidor fue 292m³, menos la lectura del mes de febrero de 2020 de 270m³, el consumo fue de 22 m³.

Gráfica 2. Facturación

Periodo	Número Factura	Cantidad	Acreditado	Acreditado	Conserpark	Ases	Total
202003	2020038240037	3	636.547	0	0	0	636.547
202002	2020028240038	2	576.227	0	0	0	576.227
202001	2020018240039	1	323.424	0	0	0	323.424
201912	2019128240027	1	55.874	0	0	0	55.874
201911	2019118240027	2	6.411	0	0	0	6.411

Gráfica 3. Pagos

Periodo	Fecha	Tipo de Pago	Caja	Valor
201911	13/12/2019	FACTURA	BOVA	6.411
201912	22/01/2020	FACTURA	BOVA	55.874

- a) Como puede evidenciarse en el pantallazo (Gráfica 3 Pagos), que las facturas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2019, quedando por hacerse el pago de los meses de enero a marzo de 2020, pago que no se ha efectuado a la espera de la resolución de fondo que se dé a la petición presentada a través de la PQR 0189 del 16 de marzo de 2020.
- b) Conforme la gráfica 1 correspondiente a la lectura y consumo por parte del usuario, podemos deducir que el consumo ha sufrido un pico elevado, indicativo de la presencia de factores tales como: un consumo exagerado por la época de vacaciones, visitantes temporada alojados en la vivienda, presencia de familia dado que estamos hablando de final de año 2019 y comienzos de 2020, o aumento producto de fugas perceptibles no corregidas oportunamente, todo lo cual debe ser objeto de análisis por parte de esta dependencia.
- c) Le asiste razón a la peticionaria como representante de la Constructora del Conjunto Portofino, cuando haciéndolo a nombre del propietario protesta ante la empresa con la presentación de la queja formulada, ya que muestra inconformidad por los resultados de consumo en la propiedad del señor **RAFAEL SUÁREZ**, teniendo en cuenta que si bien la lectura correspondiente al período del mes de enero de 2020, y cuya factura corresponde al periodo comprendido entre el 18 de diciembre de 2019 al 17

propietario del inmueble le manifestó al contratista, que no había necesidad de entrar nuevamente a la vivienda, en consideración que días antes había estado unos funcionarios de la entidad inspeccionando el sistema hidráulico de la casa.

2.4.3. Sin embargo, ante la insistencia por parte de la Subgerencia de Comercialización, en el sentido que, debía proceder nuevamente a verificar todo el sistema de aguas de la vivienda, toda vez que era menester responder el derecho de petición radicado en la empresa, además, porque se hacía urgente ante el vencimiento de los términos ordinarios de la petición, proceder con la prórroga de términos al tenor del párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, no obstante que por disposición del Artículo 5º. del Decreto 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia causada por el COVID, los términos de prórroga se amplían hasta por 30 días, el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, regresó a practicar la visita el día 1 de abril de 2020 con la presencia del propietario del inmueble, el señor **RAFAEL SUÁREZ**.

2.4.4. En el Acta levantada con ocasión de la visita técnica, se registra que el medidor para ese día presentaba una lectura de **311m³**, es un medidor marca AF, clase C, tipo volumétrico, viven 2 personas adultas, consta la vivienda de 4 lavamanos, 4 baños sanitarios, 3 duchas, 1 lavadero, 1 lavadora de 18 libras, y 1 lavaplatos. No registra fugas de ninguna naturaleza, es decir, ni perceptibles ni imperceptibles.

2.4.5. El Contratista menciona en la visita: *“... Pasé revista de los cuatro sanitarios minuciosamente no se encontraron fugas, de igual manera del sistema hidráulico de la vivienda. Solo residen 2 personas y hacen desplazamientos hacia Bogotá con frecuencia, hace 3 meses que residen en el predio, la mayoría del tiempo la pasan en Bogotá. Se revisó el funcionamiento del medidor y éste se encuentra funcionando normalmente, sin verificar calibración del mismo, atendió la visita la señora **JULIETA DURÁN**, esposa del señor **RAFAEL**, propietario del inmueble. La señora **MARILUZ CANO**, es de la constructora...”*. (sic)

3. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización.

Como se mencionó al comienzo de éste instrumento, se hizo uso por parte de la Subgerencia de Comercialización del citado párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, con el propósito de realizar un estudio más juicioso y pormenorizado desde los puntos de vista técnico y administrativo a fin de poder emitir una respuesta de fondo a la petición suscrita por la señora **MARILUZ CANO**, funcionaria de la Empresa Constructora, quien actuaba en nombre del usuario **RAFAEL SUÁREZ**, entre otras tareas, para hacer uso del geófono de propiedad de la Entidad, efectos de precisar la existencia de fugas imperceptibles que pudieran incidir en el alto consumo del inmueble, pero llegamos a la conclusión que resultaría inocua la prueba a sabiendas que el consumo regresó a los niveles de

22m3 de consumo; o la de colocar un medidor de prueba por varios días que nos indicara una posible falla del medidor instalado, lo que también resultaría nugatorio, dado que el consumo había vuelto a los senderos normales, además, no puede abstraerse el despacho de considerar que se trata de un medidor nuevo, recién instalado, con poco uso, situaciones que difícilmente pueden presentarse en esos casos, sin embargo, lo que perfectamente puede ocurrir así se trate de instalaciones en construcciones nuevas, son pérdidas por doquier, que se presentan gracias a la confianza de tratarse de una construcción nueva, ocurriendo en muchas ocasiones olvidos al abrir grifería, no recordar para cerrarlas, dejar los tapones de agua stop de algunos de los sanitarios abiertos, sin el llenado usual de cada evento, permitiendo una fuga permanente con grave pérdida, haciendo que el consumo se incremente inmisericordemente, como al parecer es el caso que tenemos presente.

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Sistema Comercial *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por consumo permanente, en el muestreo que tomamos se colige que el consumo está medidor en condiciones normales, si bien es cierto existen consumos elevados, tampoco es menos cierto que corresponden a los consumos ocasionados al interior de la propiedad.

Finalmente, podemos concluir de fondo la presente argumentación, manifestando a la peticionaria Señora **MARILUZ CANO**, funcionaria de la Constructora **PROYECTOS VG SAS**. y vocera del señor **RAFAEL SUÁREZ**, que definitivamente encontramos que el incremento en los consumos objeto de reproche por parte de los interesados son producidos por consumo representados por el instrumento de medición nuevo recién instalado, que así se interpreta, y en cuanto a las causas pueden ser variadas, como por ejemplo, que la mayor parte del líquido vital se utilizó en el llenado de la piscina, como se evidencia con la nota dejada por el señor **JIMMY RAMÍREZ MORENO**, lector de la empresa, quien dejó la nota con la constancia del llenado de la piscina con parte del agua domiciliaria, como consta en el sistema comercial *ialeph*, y los demás excedentes pudieron ser a causa de la utilización del servicio por más personas en la vivienda, en períodos propios de vacaciones, navidad, fin de año, año nuevo, con llegada de familia, turistas o conocidos a congraciarse con propietarios gracias a la nueva estancia adquirida recientemente. Amén de lo anterior, ya anteriormente dejábamos algunas de las causas que pueden ocasionar un mayor consumo, como son las pérdidas por algún descuido dejando llaves de la grifería abiertas sin el cerrado oportuno, la posibilidad en que cualquier persona puede incurrir, aún en propiedades recién construidas, sin tener desperfectos los sanitarios, como mantener en los tanques de estos servicios, el tapón del agua stop levantado, y no haberlo advertido, genera una progresiva pérdida con incidencia altísima en el consumo, y otra causa en la que igualmente se incide en el consumo es no incluir la práctica de medidas o campañas de ahorro del agua por parte de los residentes.

En suma tenemos que el medidor es el que definitivamente da la respuesta al consumo mensual de la propiedad, además, la visita técnica nos informa con

claridad que la infraestructura hidráulica está en óptimas condiciones, no presentando ninguna fuga que incida en el mayor consumo.

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 es así como a través del Decreto 491 de 2020 dictado con ocasión de la emergencia, en el artículo 4º se expresó:

ARTÍCULO 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto 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.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PETICIÓN PROPUESTA POR LA SEÑORA MARILUZ CANO, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.661.618 de Filandia Q., quien actúa como funcionaria de la Constructora del Conjunto Portofino Casas de Campo, a nombre del usuario señor **RAFAÉL SUÁREZ**, por los fundamentos de hecho y de derecho anotados en el cuerpo del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión al correo electrónico presentado por la señora **MARILUZ CANO** con el escrito de petición, jetasquez@ingespacio.com, De no ser posible la notificación a través del correo electrónico, adelantese tal diligencia a través de los artículos 66, 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 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.

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.

Dada en Armenia Q., a los veintidós (22) días del mes de abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

FTM.
HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS

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

PQR – 0189 de 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Jefe Oficina P.Q.R'S

