



10700-95.02

## RESOLUCIÓN -0091-2022

Febrero 16 de 2022

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

Cuenta de servicio No. 137004

El Jefe de PQR'S 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 **MARIA LINDELIA QUINTERO**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 03 de febrero de 2022, con radicado interno **No. 0208** y **PQR N° 0021** en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la Calle 9 # 8-70 Primer Piso, en el Municipio de La Tebaida, Quindío. En la comunicación referida, la usuaria manifiesta y solicita lo siguiente:

*“...En atención a mis Derechos como usuario de la empresa EPQ bajo el marco del Control Social y en búsqueda de conocer datos particulares, siendo este caso el cobro de la tarifa de servicios públicos, por lo cual acudo a su despacho para que mediante el artículo 23 de nuestra Constitución Política y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo” y teniendo en cuenta el siguiente periodo de facturación se permite responder lo siguiente:*

**FACTURAS SERVICIOS 2021182404466, 20211082404466**

**DIRECCION DEL PREDIO: Calle 9 N° 8 – 70 primer piso**

19 septiembre al 18 de octubre		
AGUA	ALCANTARILLADO	TOTAL
\$37.469	\$30.838	\$68.307
23	23	
19 de octubre al 18 de Noviembre		
AGUA	ALCANTARILLADO	TOTAL
\$79.141	\$65.714	\$144.855
53	53	

1- Por favor sírvase a enviar el historial de los cobros del predio referido de todo el año 2021 hasta la fecha.

2- ¿Cuál es el motivo por el cual aumentó el periodo de facturación en comparación al consumo del mes facturado según las variables entregadas anteriormente? Teniendo en cuenta que para el 31 de octubre no había un servicio de agua.

3- ¿Cuáles son las condiciones de su oficina sede La Tebaida para realizar el reclamo?

4- ¿Por qué no existe una oficina de reclamación toda la semana, cuando para cobrar la tarifa están toda la semana?



Lo anterior fundamentado en el artículo 9 de la Ley 142 de 1994 que preceptúa lo siguiente:

*"ARTICULO 9. DERECHOS DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagran derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:*

*9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.*

*9.4. 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, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios..." (Sic)*

*Por ultimo solicito de manera respetuosa se instaure de manera permanente una oficina de atención al usuario en la Sede del Municipio de La Tebaida y se adopte un protocolo respectivo para materializarlo bajo el marco de la eficiencia administrativa, en especial si se deben hacer revisiones de campo a la vivienda".*

## 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 Calle 9 # 8-70 Primer Piso, del Municipio de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 137004 cuyo suscriptor es la señora **MARIA LINDELIA QUINTERO G.**

### 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 Calle 9 # 8-70 Primer Piso, en el Municipio de La Tebaida, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

**1. Imagen de facturación**

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202201	20220182404468		1	136.398	86.125	0	222.523
202112	20211282404466		1	98.799	82.701	0	181.500
202111	20211182404466		1	79.141	65.714	0	144.855
202110	20211082404466		1	37.469	30.838	0	68.307
202109	20210982404467		1	44.266	36.716	0	80.982
202108	20210882404468		1	45.526	37.809	0	83.335
202107	20210782404468		1	37.179	30.598	0	67.777
202106	20210682404468		1	49.393	41.150	0	90.543
202105	20210582404470		1	43.809	36.328	0	80.137
202104	20210482404469		1	41.586	34.384	0	75.970
202103	20210382404687		1	34.053	27.926	0	78.332
202102	20210282404687		1	75.972	64.159	0	156.338
202101	2021018244687		1	33.913	27.805	0	77.809

**2. Imagen de lecturas y consumos**

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación	Causal No Lectura
202201	1.730	1489		71 SIN OBSERVACION	
202112	1.659	1489		67 SIN OBSERVACION	
202111	1.592	1489		53 LEC CONSECUTIVA 1601	
202110	1.539	1489		23	
202109	1.516	1489		26	
202108	1.488	1489		29	
202107	1.459	1489		23	
202106	1.436	1489		32	
202105	1.404	1489		26	
202104	1.376	1489		26	
202103	1.350	1489		21	
202102	1.329	1489		52 SE VERIFICA LECTURA 1334 EL DIA 24-02-2021, SE COBRA DIFERENCIA	
202101	1.277	1489		21	

Corresponde a la cuenta de servicio No. 137004 cuyo suscriptor es la señora **MARIA LINDELIA QUINTERO G.**

**3. Análisis y Respuesta**

**3.1. En relación al derecho de petición: Por favor sírvase a enviar el historial de los cobros del predio referido de todo el año 2021 hasta la fecha**

**3.1.1. Análisis del consumo por parte de la Jefatura de PQR'S, dependencia adscrita a la Subgerencia de Comercialización, desde enero de 2021 a la fecha.**

a) El **consumo histórico** en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente durante los meses de enero de 2021 a enero de 2022.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202101	1277	21 m <sup>3</sup>
202102	1329	52 m <sup>3</sup>
022103	1350	21 m <sup>3</sup>
202104	1376	26 m <sup>3</sup>
202105	1404	28 m <sup>3</sup>
202106	1436	32 m <sup>3</sup>
202107	1459	23 m <sup>3</sup>
202108	1488	29 m <sup>3</sup>
202109	1516	28 m <sup>3</sup>
202110	1539	23 m <sup>3</sup>
202111	1592	53 m <sup>3</sup>
202112	1659	67 m <sup>3</sup>
202201	1730	71 m <sup>3</sup>

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 16 de febrero del 2022, por el señor Arnoby Castaño, Contratista adscrito a esta dependencia, constató que: Predio visitado, inicia la red hidráulica con un medidor marca tipo galvanómetro, con lectura de 1760 metros, funcionando dentro de los límites normales, en esta red van instalados, un lavamanos, dos sanitarios incluido el sanitario que existe en un pequeño local donde tiene una venta de helados y otros, este sanitario duró 2 días botando agua por el flui mester, tapón de agua stop y tubo de desagüe, según la versión que le pude sacar a la señora Oliva González, encargada de la vivienda, el resto del sistema sin problemas y este sanitario se encuentra suspendido, el medidor se torna quieto con llaves cerradas internas., esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

c) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, la unidad de medida se encuentra funcionando normalmente, con lecturas regulares coherentes y ascendentes tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas, toda vez que no se presentan fugas perceptibles o imperceptibles de agua que hagan inferir a pérdidas a cargo de la usuaria.

d) Así mismo, se pudo evidenciar que para los periodos referidos en su queja **202109 y 202110**, obedece netamente a consumo según el histórico que anteriormente enunciamos, así mismo para los periodos facturados **202111, 202112 y 202201**, hubo un incremento más elevado en los consumos, cuya causa principal obedece a una fuga perceptible encontrada en uno de los sanitarios del predio, la cual se demostró en la visita técnica realizada, de la cual se informó a la peticionaria. La unidad de medida se encontraba con una lectura de **1760** metros cúbicos el día de la visita (16 de febrero de 2022), además, la unidad de medida se encuentra funcionando normalmente con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que el agua transitó por el contador, tal como lo muestra el histórico anteriormente expuesto.



e) Cabe señalar adicionalmente, que en la visita técnica realizada al predio ubicado en la Calle 9 # 8-70 Primer Piso, en el Municipio de La Tebaida, Quindío; se revisó y verificó el resto del sistema hidráulico de la vivienda y no se encontraron más fugas, dándonos a entender que la unidad de medida está funcionando dentro de los límites normales, tal como se expresó anteriormente, por lo cual no hay ajustes en favor de la usuaria.

f) En la visita realizada, se pudo determinar que en el predio no se ha evidenciado **desviaciones significativas** de consumo tal como lo muestra el histórico anteriormente expuesto, dándonos a entender que el agua que está pasando por la unidad de medida obedece netamente a consumo.

g) Ahora bien, en cuanto a reclamos en la sede de la Empresa en el municipio de La Tebaida, se pueden realizar a todos los días en los horarios establecidos por la entidad para atención al público. En los horarios se atiende recaudos y reclamaciones. No puede haber excusas por parte de nuestros funcionarios para la atención para pago de facturas o reclamos por parte de los usuarios y/o suscriptores.

**3.2. ¿Cuál es el motivo por el cual aumentó el periodo de facturación en comparación al consumo del mes facturado según las variables entregadas anteriormente, teniendo en cuenta que es el mismo consumo?**

Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación se está generando por consumos entre los miembros de la familia, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas aunado a lo anterior dada la fuga evidenciada en la visita técnica producto de esta PQR. Como puede observarse en los pantallazos que alude a mayores consumos y además por la fuga perceptible evidenciada en la visita técnica del 16 de febrero de 2021, la cual se debe proceder a reparar de manera urgente, y así evitar mayores costos a cargo de la usuaria.

Ahora bien, las factura que se expidan a partir del 1 de enero de 2022, presentarán un aumento autorizado por el **Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021**, expedido por la Junta Directiva de la Entidad, y cuyo título es: "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE COSTOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO POR COSTO ESTÁNDAR EFICIENTE, POR VARIACIÓN DE COSTOS UNITARIOS PARTICULARES DE OPERACIÓN, POR AJUSTES AL POIR Y COSTO MEDIO DE TASAS AMBIENATALES – CMT EN LOS MUNICIPIOS CON MÁS DE 5000 SUSCRIPTORES". Dicha modificación tiene amparo legal a través del modelo tarifario establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, para las áreas de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que atiendan más de 5.000 suscriptores en el área urbana, que en el caso de las áreas de prestación de servicios de EPQ S.A. ESP, corresponden a los municipios de Circasia, Montenegro, La Tebaida y Quimbaya. Los fundamentos legales están consignados en el Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021.

El siguiente es el contenido de las tarifas como quedaron aprobadas a partir del 1 de enero de 2022, por ambos servicios públicos domiciliarios.

<b>ACUEDUCTO</b>					
Años 6 al 10			Enero 2021		
Municipio	CMA	CMO	CMI	CMT	CC
La Tebaida	\$ 6.061,49	\$1.178.55	\$550,63	\$4.01	\$1.733.19





Factura No. 20220182404468 periodo de consumos del 19 de diciembre al 18 de enero de 2022

137004	5		20220182404468
01.000.028.004.000.0		\$	222.523
CALLE 9 NO. 8-70 PESO 1	La Tebaida	\$	222.523
MARCA UNDE LA QUINTERO G	41370817	\$	0
GRAB NO 8-25	La Tebaida		
		12-feb-2022	18-feb-2022
		19-dic-2021	18-ene-2022
Residencial	3 - MEDIO - BAJO	1488	METREX
		22-feb-2022	01-feb-2022
		23-feb-2022	23-feb-2022
17.33	1829	71	1
		22.811,00	96,4%

		8.376,08	3.679,34
		1.731,79	1.108,40
		1.822,94	1.188,74
		1.822,94	1.188,74
		8.376,08	3.679,34
		1.822,94	1.188,74

87	83	23	26	24	23	37
92.187,00	72.547,00	30.882,00	37.708,00	38.983,00	30.623,00	50.484,87

<b>ACUEDUCTO</b>			<b>ALCANTARILLADO</b>	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	8.376,08	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.679,34	
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	129.429,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	82.839,00	
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-1.188,74	SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-759,00	
RECARGO ACUEDUCTO	1.778,00	RECARGO ALCANTARILLADO	1.938,00	
		AJUSTE TARIFFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	-1.140,00	

SEÑOR USUARIO, A LA FECHA USTED TIENE UN SALDO PENDIENTE DE PAGO POR LOS MESES DE EMERGENCIA COVID 19, ESTE SALDO SE FINANCIARA ASI POR REGLAMENTACION DEL GOBIERNO NACIONAL, SI USTED DESEA PAGO TOTAL, EN LA OFICINA SE LE RESOLVERA.

ESTRATO	SALDO PENDIENTE \$	PLAZO	% INTERÉS	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
3	0	-	-	-	-

3.3. ¿Cuáles son las condiciones de su oficina sede La Tebaida para realizar el reclamo?

Ahora bien, en cuanto a reclamos en la sede de la Empresa en el municipio de La Tebaida, se pueden realizar a todos los días en los horarios establecidos por la entidad para atención al público. En los horarios se atiende recaudos y reclamaciones. No puede haber excusas por parte de nuestros funcionarios para la atención para pago de facturas o reclamos por parte de los usuarios y/o suscriptores.

En cuanto a la última solicitud en la misiva, nos permitimos manifestarle a la respetada peticionaria que, en la Oficina de la Empresa en el municipio de La Tebaida, se tiene dispuesta la atención de nuestros usuarios a cargo del profesional **OSCAR FABIÁN ÁLVAREZ**, quien se desempeña como Coordinador de la Empresa EPQ en la Oficina de La Tebaida Q., y quien entre otras funciones, tiene de manera expresa la que hace relación a la atención de las reclamaciones por parte de la ciudadanía, así como designar la visita técnica correspondiente y además, cuenta con la facultad de tomar una decisión en sede en relación con la valoración de las pruebas recaudadas. No obstante, de acuerdo a la complejidad de la reclamación por parte del usuario, y de sobrepasar sus facultades, debe proceder a remitir la petición o reclamación a la Oficina Principal de la

Empresa EPQ, ubicada en la Cra. 14 No. 22-30 de Armenia Q., para que desde la Jefatura de PQR'S se proceda al trámite respectivo conforme al Acuerdo 07 de 2012 expedido por la Junta Directiva de la Entidad, máximo órgano de administración de la empresa.

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

Hechas las precedentes precisiones, la Jefatura de PQR'S de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

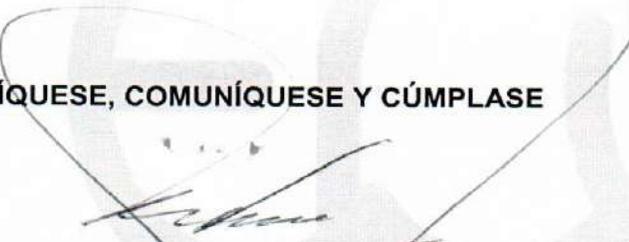
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER** a la pretensión suscrita por la señora **MARIA LINDELIA QUINTERO**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 137004**, correspondiente al predio ubicado en la Calle 9 # 8-70 Primer Piso, del Municipio de La Tebaida, Quindío, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la señora **MARIA LINDELIA QUINTERO**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 9 # 8-70 PRIMER PISO, DEL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA, QUINDÍO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, estos es, la oficina de PQR'S de EPQ 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.

Dada en Armenia, Quindío, a los dieciséis (16) días del mes de febrero de dos mil veintidós (2022).

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

Jefe Oficina de PQR'S

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

**PQR No. 0021 RADICADO N° 0208 DE 2022**

Elaboró: Gustavo Zamora P.U. P.Q.R.S. Grado 3



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

**ACTA DE VISITA TÉCNICA**

Municipio: Tebaida Cuenta: 137004 Proceso que Solicita: 839-091  
 Nombre del Suscriptor: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Solicitante: María Inés Quintero  
 Dirección: Cll 9 # 8-70  
 Celular: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Calvanompro</u>	<u>1760</u>	<u>B</u>	<u>Velocidad</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		<u>00MD0-7489</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grietas	Otros
<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>cuadrado lavadora</u>	<u>1</u>

TIPO DE FUGA				
Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<u>SI</u>	<u>SI</u>			

**OBSERVACIONES**

predio visitado inicia la Red Hidráulica con un medidor marca y tipo Calvanompro. Con lectura de 1760 metros, suministrados de dentro de límites normales. en esta red. va instalados un lavamanos, dos sanitarios, incluido el sanitario que existe en un pequeño local donde tienen una botica de Helados y otros, en este sanitario duro 2 días botando agua por el Fluimant en Tapan Agua stop y tubo de descarga, según la versión que le pude sacar a la Sr. Oliva Carralero, encargada de la vivienda. el resto del sistema sin problemas y este sanitario se encuentra suspendido, el medidor se tornó quieto con llaves cerradas internas.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA					
<u>16</u>	<u>Feb</u>	<u>2021</u>				<u>Armando Quintero</u>	<u>Beaardo</u>
							FIRMA: <u>[Firma]</u> C.C.: <u>178490912</u>

