

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-027-2020
<b>Fecha:</b>	02/04/2020
<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. 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>	
<b>Notificado:</b>	<b>TILCIA SOFIA QUITIAN</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> <a href="mailto:luzyanirarubio@gmail.com">luzyanirarubio@gmail.com</a>
<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.</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:



0702-2020

**RESOLUCIÓN PQR -0141-2020**  
ABRIL 01 de 2020

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”**  
Cuenta de servicio No. **247240**

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., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

**1. Antecedentes**

La señora **TILCIA SOFIA QUITIAN**, radicó derecho de petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante escrito dirigido el día 4 de marzo radicado en esa entidad en el GRUPO PQR bajo el número 20205290252972, siendo trasladado por competencia a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. el día 16 de marzo de 2020, a través del correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y comunicada la decisión de remitirlo a esta empresa de servicios públicos a la señora peticionaria a través el correo [luzyanirarubio@gmail.com](mailto:luzyanirarubio@gmail.com) el día el mismo 16 de marzo de 2020, recibido en la ventanilla única de la Entidad el mismo día 16 de marzo de 2020, procedió a radicarlo con el número interno 0621, en el que la solicitante manifiesta que es residente en el municipio de Circasia en a carrera 10 No. 10-46, su PQR consiste en que el recibo del agua viene subiendo y que va a hacer el reclamo y le dicen que pague primero pero tampoco van a su casa a revisar las instalaciones lo que la tiene muy perjudicada. Agrega que su hogar lo componen 4 personas que viven en la casa, de las cuales la única que trabaja es su hija. Finaliza la misiva expresando que le gustaría encontrar una pronta solución.

La comunicación de la señora **TILCIA SOFÍA QUITIAN** a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está redactada en los siguientes términos:

*“...buena tarde mi nombre es tilcia sofia quitian con cc 24995368 buenavista desde hace varios mese mi recibo de agua viene subiendo voy hacer el reclamo y me dicen pague primero pero tampoco vienen a revisar y este me tiene perjudicada vivimos 4 personas mi hija es la unica que trabaja para este hogar... me gustaría encontrar una pronta solucion...de ante mano les agradezco ..sofia Quitan...” (sic)*

**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 urbano ubicado en la carrera 10 No. 10-46 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **247240** cuyos suscriptores es son los esposos **DONER RUBIO** y **TILCIA SOFÍA QUITIAN**.

### 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 de la peticionaria, señora **TILCIA SOFIA QUITIAN**, inmueble ubicado en la CARRERA 10 No. 10-46 en el municipio de Circasia Q., cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

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

Información de Cuenta | Facturas | Pagos | Lecturas | Novedades | Novedades Facturación | Peticiones/Reclamos | Privacidad | Notas de Crédito | Cortes/Suspensión/Reconexión | Multas

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003		1.771 2020		16 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202002		1.755 2020		16 EN OBSERVACION
202001		1.739 2020		15 EN OBSERVACION
201912		1.724 2020		12 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		1.710 2020		12 EN OBSERVACION
201910		1.700 2020		16 MEDIDOR EN MAL ESTADO

- a) En el pantallazo anterior, nos muestra la lectura de los últimos TRES (3) meses de 2019, Y los TRES (3) últimos del 2020, en la misma se destaca un consumo regularizado, normal, con algunos meses más que otros, sin embargo, corresponden al consumo promedio de una familia de 4 miembros, como es la de la señora **TILCIA SOFÍA QUITIAN**.
- b) Interpretando la gráfica 1, correspondiente a la lectura y consumo podemos deducir que el consumo ha tenido algunos períodos con diferencia de 3 o 4 metros cúbicos de agua, perfectamente posible en familias como la de la señora **TILCIA SOFÍA QUITIAN**, toda vez que en términos de consumo corresponde a más o menos 4m3 por persona, y siendo una familia compuesta por 4 adultos, tenemos consumos de este corresponde a elevados que son indicativos 16 m3 más o menos, equivalentes a los consumos de la vivienda de la peticionaria, y además, según el acta de

visita técnica practicada por el Contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, en su propiedad, de la cual más adelante la analizaremos, se evidenció una pequeña fuga perceptible por el tapón agua stop, que también puede incidir en el consumo que se viene facturando.

- c) Se observa que las lecturas en los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2019, enero, febrero y marzo de 2020, fueron las siguientes: 1700m<sup>3</sup>, 1712m<sup>3</sup>, 1724m<sup>3</sup>, 1739m<sup>3</sup>, 1755m<sup>3</sup>, y 1771m<sup>3</sup>; para unos consumos respectivos de: 16m<sup>3</sup>, 12m<sup>3</sup>, 12m<sup>3</sup>, 15m<sup>3</sup>, 16m<sup>3</sup>, y 16m<sup>3</sup>.

Gráfica 2 Facturación

Período	Número Factura	Ciudad	Acueducto	Alcantarillado	Coorspark	Aspo	Total
202003	20200302056.15		36.752		26.688	0	63.440
202002	20200202056.15		36.752		26.688	0	63.440
202001	20200102056.17		34.328		24.674	0	59.002
201912	20191202056.16		27.701		18.919	0	47.620
201911	20191102056.18		27.701		18.919	0	47.620
201910	20191002056.16		36.752		26.688	0	63.440

- a) Del presente pantallazo anterior, se colige que la facturación es el reflejo del consumo en la vivienda de la usuaria.

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por la solicitante, la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 18 de marzo de 2020, donde se identificó que, en la vivienda de propiedad de la peticionaria, ubicada en el municipio de Circasia Q., en la carrera 10 No. 10-46, se hacen constar las siguientes observaciones:

*“...procedí a Revisar el sistema de tubería de la vivienda y empecé con el análisis del medidor y se hizo abrir una llave de la vivienda y comenzó a moverse el primer tambor rojo del lado derecho de la rejilla numérica, donde nos da a entender que este funciona normalmente. **Revisé el sanitario y se ve una fuga pequeña por el tapón agua stop**, el resto de la grifería se encuentra sin problemas de fuga. Residen 4 personas adultas.*

*Lectura del medidor 1775.*

*La lavadora es utilizada cada 2 veces en la semana...” (sic) (las negrillas son del despacho).*

El Acta es suscrita por la señora **TILCIA SOFÍA QUITIAN**, usuaria y peticionaria, quien estuvo presente en toda la visita, luego conoció de primera mano la fuga evidenciada en el sanitario de la vivienda.

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca Metrex, serie 02020/2011, lectura 1775, viven 4 adultos, tienen 1 lavamanos, 1baños sanitarios, 1 lavadero, 1 ducha, y 1 lavadora de 20 lbs., la misma que utilizan 2 veces por semana.

Presenta fugas perceptibles interna en el tapón agua stop del sanitario de la vivienda.

### 3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por consumo constante con mediciones tomadas al contador (Metrex), las cuales muestran consumos constantes, normales para una familia de 4 miembros como la de la peticionaria, sin evidenciarse picos o bajos consumos que hagan presagiar que se trata de desviaciones significativas, o que no haya sido leído el medidor por parte de nuestros funcionarios lectores, como para pensar que las lecturas registradas en la información del sistema comercial *ialeph*, puedan corresponder a represamientos de lecturas, o cualquier otro elemento que pueda incidir negativamente en el consumo. Sin embargo, en el acta de visita técnica practicada en la vivienda por el señor **ARNOBY CASTAÑO E.** se evidenció una pequeña fuga en el tanque del sanitario, tapón agua stop, que seguramente ha influido de alguna manera en el consumo, y que debe proceder a repararse, a fin de que la usuaria no tenga que asumir costos mayores producto de pérdidas ocasionadas por fugas perceptibles, así sea pequeña, como la encontrada en la respectiva visita.

De la visita técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización con el propósito de emitir la respuesta a efectos de la PQR, suscrita por la señora **TILCIA SOFÍA QUITIAN**, podemos concluir que tanto el medidor instalado en la residencia, como la infraestructura de las instalaciones hidráulicas en la propiedad, se encuentran en buen estado de funcionamiento, encontrando solo una pequeña fuga en el tapón agua stop del sanitario, de la cual se le sugiere a la usuaria proceder a su reparación a fin de evitar mayores daños y pérdidas que la puedan afectar económicamente, por lo demás, podemos afirmar con toda la seguridad que la facturación reflejada en los recibos de pago a nombre de la señora **QUITIAN** y que corresponden a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, son efectivamente el resultado del consumo por parte de la familia de la usuaria en su vivienda, ubicada en la carrera 10 No. 10-46 de Circasia Q.

Para resolver la presente solicitud, y con fundamento en el acta de visita del 18 de marzo pasado, ésta Subgerencia de Comercialización no puede abstraerse de considerar que en la casa de habitación de la peticionaria viven 4 personas (adultos), y cuentan con los servicios de 1 lavamanos, 1 lavaplatos, 1lavadero, 1 sanitarios y 1 duchas, además, cuentan con lavadora eléctrica de 20 Libras, la cual es utilizada 2 veces por semana, servicios que en conjunto generan el consumo que la Empresa factura cada mes, agregada una pequeña fuga en el tapón del agua stop del sanitario que se evidenció en la visita técnica y de la cual la usuaria tuvo conocimiento.

Por lo anterior, la Empresa le está cobrando el consumo que la peticionaria y su familia ha hecho efectivamente, ni un metro más.

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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL** suscrita por la señora **TILCIA SOFIA QUITIAN**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso medida y de facturación de la cuenta de servicio No. **247240**, cuya suscriptora y/o Usuaria es la misma peticionaria, correspondiente al predio

ubicado en la Carrera 10 No. 10-46, en el municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, se venían haciendo dentro de los cánones normales, consumos regulares, equilibrados, correspondientes a una familia promedio de 4 personas como la de la usuaria, pero además, se verificó una pequeña fuga que de alguna manera impacta el consumo, fuga perceptible evidenciada en la visita técnica practicada en la vivienda de la usuaria el día 18 de marzo pasado por nuestro contratista, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, de cuya existencia tuvo conocimiento la peticionaria al suscribir el acta respectiva.

Finalmente, es importante anotar que, en la visita técnica del pasado 18 de marzo en la vivienda de la usuaria, se dejó constancia que el medidor a la fecha de lectura contaba con un registro de 1775 m<sup>3</sup>, indicador que el medidor está en buen estado de funcionamiento. Y leído con las demás cifras de medidor durante los meses de octubre de 2019 a marzo de 2020, la conclusión no puede ser más afirmativa, que las mediciones de lectura y consumos están ajustadas a la realidad en el hogar de la usuaria y peticionaria. No existen desviaciones significativas, ni represamiento de lecturas lo que generaría promedios de consumo, que pudieran evidenciar errores en la medición, o cualquier otro elemento que incida desfavorablemente en la cuenta de servicios de la peticionaria.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notifíquese esta decisión de conformidad con 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.

Teniendo en cuenta que la usuaria **TILCIA SOFIA QUITIAN** autorizó la notificación al correo electrónico [luzyanirarubio@gmail.com](mailto:luzyanirarubio@gmail.com), por este medio se hará la referida comunicación. De igual forma se publicará en la página web de la entidad.

Dada en Armenia Q., a los un (1) días del mes de abril 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- 0188 de 2020**

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