

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-091-2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	24.485.312
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:luzmeryb05@hotmail.com">luzmeryb05@hotmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No. 0869 del 14 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0250
<b>Cuenta de servicio:</b>	200519
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución No. 0206 del 2 de junio de 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, 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 Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y luego hasta el 01 de julio de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P. implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... *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.*”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle

personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co), ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0206-2020

Junio 2 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 200519

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 **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ**; identificada con cédula de ciudadanía número 24.485.312, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 14 de Mayo de 2020, con radicado interno 0869, convirtiéndose en PQR No. 0250, en el que la usuaria manifiesta un aumento exagerado en el cobro del recibo del servicio de acueducto, el cual se encuentra instalado en la vivienda ubicada en Reservas del Palmar, Casa 15, Sector Rural de Circasia Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“Respetuosamente solicito ajuste en las facturas 2020031560384 y 2020041560384, de la cuenta de servicio 200519, claramente hay un aumento exagerado en el cobro del concepto “CARGO (CONSUMO) VARIABLE, las anteriores lecturas eran entre 46 y 51, con un promedio de 38, pero estas dos últimas son de 81 y 83; predio donde habitan solo dos personas, por esto solicito realizar ajuste de dicho cobro”.*

#### 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 Reservas del Palmar Casa 15 correspondiente al Sector Rural de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 200519**, cuya suscriptora es la señora **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ**.

## 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 y lecturas correspondientes al predio ubicado en Reservas del Palmar Casa 15, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

### Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Circasia Rural | Cuenta: Desde: 200519 | Hasta: 200519 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |  Solo Activos |

Cuenta Serv...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
200519	RESERVAS DEL PALMAR...	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total			
		202004	2020041560384	1	207.550	0	0	0	207.550			
		202003	2020031560384	1	202.702	0	0	0	202.702			
		202002	2020021560384	1	117.861	0	0	0	117.861			
		202001	2020011560384	1	129.982	0	0	0	129.982			

### Imagen de lecturas

Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Circasia Rural | Cuenta: Desde: 200519 | Hasta: 200519 | Estrato: |

Dirección Predio: |  Solo Activos |

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
RESERVAS DEL PAL...	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Costo				
		202005		2.757.15010005		74.50V OBSERVACION				
		202004		2.683.15010005		83.50V OBSERVACION				
		202003		2.600.15010005		81.50V OBSERVACION				
		202002		2.519.15010005		46.50V OBSERVACION				
		202001		2.473.15010005		31.50V OBSERVACION				
		201912		2.422.15010005		23.50V OBSERVACION				

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 200519**, cuya suscriptora es la señora **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
201912	2.422	33 m <sup>3</sup>
202001	2.473	51 m <sup>3</sup>
202002	2.519	46 m <sup>3</sup>
202003	2.600	81 m <sup>3</sup>
202004	2.683	83 m <sup>3</sup>
202005	2.757	74 m <sup>3</sup>

c) De acuerdo al resultado de la Visita Técnica que anexamos, el Contratista, Señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, certificó que realizó el hallazgo de una **fuga imperceptible** que incide fundamentalmente en el consumo de la vivienda, advirtió que revisadas todas las instalaciones sanitarias y grifería de la casa, y con la llave de paso cerrada, observó cómo se seguía moviendo la unidad de medida, lo que explica el fenómeno que afecta ostensiblemente a la usuaria.

d) Ante la evidencia presentada en el Acta de Visita Técnica del pasado 23 de mayo del corriente año, al tenor de lo dispuesto por la Ley 142 de 1994 artículo 146 inciso 3º., cuando se presentan fugas imperceptibles se debe proceder de la siguiente forma:

Como consecuencia de lo anterior, la Empresa EPQ procederá a agendar con la anuencia y concertación con la usuaria, la disponibilidad del geófono a efectos de dar cumplimiento a la exigencia legal de ayudar a la suscriptora y/o usuaria a detectar el sitio y la causa de la fuga imperceptible encontrada en la visita técnica realizada por el contratista de la Entidad, señor Arnoby Castaño E.

A partir de la identificación del sitio y la causa de la fuga, a usuaria dispondrá de un plazo de dos (2) meses para reparar la causa de la fuga y restablecer el orden en las instalaciones hidráulicas de la vivienda, a partir de ese término, de no obtenerse un resultado favorable, procederá a cobrar el consumo medido, tal como lo dispone la disposición legal anotada.

Conforme a la citada disposición, durante el período de los dos (2) meses otorgados a la usuaria para hacer las reparaciones relativas a la fuga en la vivienda, la empresa facturará el consumo por promedio, que será el de los últimos seis (6) meses, esto es, promedio de **38 m<sup>3</sup>**.

- e) Ahora bien, en cuanto al alto consumo que se viene presentando en la propiedad, generada por una fuga imperceptible como está demostrada por el Técnico de la Empresa, el señor Arnoby Castaño, la Empresa procederá a facturar por promedio los dos meses de marzo y abril de 2020, esto es, por  $38 \text{ m}^3$  en ambos períodos, procediendo a devolver los metros cúbicos en exceso, es decir, para el período de marzo de 2020 se le facturó la cantidad de  $81 \text{ m}^3$ , pero por resultar probada la fuga imperceptible tal como aparece en la Visita Técnica anexa al presente auto, le deducidos a esa cifra, los  $38 \text{ m}^3$  promedio, y en consecuencia, el resultado a devolver en este periodo será de  $43 \text{ m}^3$ ; igualmente, para el periodo facturado de abril de 2020, la Empresa cobró por consumo a la usuaria, la cantidad de  $83 \text{ m}^3$ , pero por razón de la fuga imperceptible evidenciada en la visita técnica, la empresa facturará la cantidad de  $38 \text{ m}^3$ , debiendo procederse a devolver la suma de  $45 \text{ m}^3$ . En suma, por razones de justicia y legalidad, habida cuenta que en la visita técnica realizada a la vivienda de la usuaria el día 23 de mayo de 2020, se evidenció una fuga imperceptible, la Empresa abonará en favor de la peticionaria y usuaria la suma de  $43 \text{ m}^3$  por el período de marzo de 2020, más la suma de  $45 \text{ m}^3$  por el periodo correspondiente al mes de abril de 2020, para un total de  **$88 \text{ m}^3$** , los cuales serán devueltos en la facturación siguiente, para lo cual copia de la presente decisión será remitida vía correo electrónico a la Dra. Fedra Alejandra Arenas Franco, Profesional Universitaria de la Oficina de Cartera de la Subgerencia para que obre de conformidad.
- f) Es importante mencionar que en razón a que no hubo crítica por parte de la Empresa ante la desviación significativa producto de la variación mayor en el consumo, que se venía generando en la vivienda por la fuga imperceptible evidenciada, error incurrido por nosotros, por lo que procedemos a realizar la devolución de  $88 \text{ m}^3$  en favor de la usuaria.

Procederemos a mencionar la fundamentación legal propia de esta situación:

### 3. NORMATIVIDAD

La ley 142 de 1994 también llamada Ley de servicios públicos nos trae a para los efectos, en su artículo 146, *la medición del consumo y el precio en el contrato*. Definida, así:

*“ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*



*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

(...).

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nos trae a colación la revisión previa, entendiéndose esta como la obligación que tienen las empresas prestadoras del servicio de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, el mencionado artículo expone:

**“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.* “

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

*“Artículo 1.3.20.6 **Desviaciones significativas.** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*

(...).

*Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

(...).

*Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.*

### Crítica

La crítica es el criterio previamente a la falencia o al error, cuyo objeto es garantizar que el proceso de toma de lecturas efectuadas por los lectores, sea eficiente y eficaz para el proceso de facturación, minimizando desviaciones significativas como altos y bajos consumos, errores de lectura, introduciendo mejoras, incluso en nuevas tecnologías.

Este es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio **No.200519**, correspondiente al predio ubicado en Reservas del Palmar Casa 15, de Circasia, Quindío, para el periodo 202003, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para este periodo alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de los técnicos adscritos a la Subgerencia de Comercialización con el fin de identificar la causa.

Ahora bien, en virtud a que no pudo realizarse la crítica para corroborar el consumo de la usuaria, una vez realizado el análisis a dicho consumo, se encontró que efectivamente hay una desviación Significativa, por lo cual se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, reconociéndosele en la próxima facturación 88 M<sup>3</sup>, por los dos (2) períodos mensuales de marzo y abril de 2020, por concepto de la desviación significativa a causa de la fuga imperceptible evidenciada en la visita técnica del 23 de mayo pasado. El promedio para estos dos (2) períodos mensuales será de **38 m<sup>3</sup>**.

## 4. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
201912	2.422	33 m <sup>3</sup>
202001	2.473	51 m <sup>3</sup>
202002	2.519	46 m <sup>3</sup>
202003	2.600	81 m <sup>3</sup>
202004	2.683	83 m <sup>3</sup>
202005	2.757	74 m <sup>3</sup>

- b) Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, el medidor está funcionando normalmente, sin embargo como se evidenció en el acta de la visita realizada el 23 de Mayo del 2020, en la vivienda aparece una fuga imperceptible que ha incidido en el consumo excesivo de agua en la vivienda. En la referida acta de visita cuyo facsímil se encuentra anexo al presente acto



- administrativo, diligencia realizada por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia constató que: “Procedí a pasar revista del sistema hidráulico de la vivienda e inicie con la observación de los cinco sanitarios que se encuentran dentro de la vivienda y uno que se encuentra por fuera y no presentan fugas de agua e igual que las duchas y lavamanos, me detuve en el medidor agua forja, que con llaves cerradas de adentro de la vivienda y este continua moviéndose el tambor rojo del lado derecho donde nos da a entender que **existe una fuga imperceptible**, por tal razón es el consumo de agua que presenta esta vivienda”. (las negrillas y subrayas son nuestras)
- c) Igualmente se observó la presencia de una fuga imperceptible por el funcionario que realizó la visita, inconveniente que a través del geófono de la Empresa, se puede identificar plenamente el sitio del desperfecto para proceder a reparar.
- g) Cuando se presentan fugas imperceptibles, se le dará al usuario dos (2) meses de plazo para que éste solucione la situación; durante este periodo se cobrará el consumo promedio de los últimos 6 meses de la cuenta o del predio. Si el usuario no soluciona esta situación, se podrá cobrar el consumo medido a partir del tercer mes, descontando la desviación significativa presentada en los dos periodos anteriores.
- h) La Empresa cuenta con un aparato de tecnología denominado geófono que se utiliza para la identificación de esta clase de inconvenientes (fugas imperceptibles), el cual ponemos a su disposición en los próximos días, para a identificación del sitio y causa de la fuga, es necesario agendar el procedimiento para lo cual contamos con la usuaria, para que una vez identificado el sitio de la fuga, proceder a su reparación y con ello garantizar que el consumo que el aparato de medida reporte, sea exclusivamente por utilización del recurso hídrico y no por pérdida como está ocurriendo en su mayor proporción.
- i) Se le informa a la Señora **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ**, que en los próximos dos meses se le cobrara el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, que para este caso es de 38 m<sup>3</sup> a partir de la detección de la fuga imperceptible; una vez detectada la fuga tiene dos meses para realizar las reparaciones correspondientes a fin de evitar que se siga presentando esta falla en las instalaciones internas y subterráneas de la propiedad, que están sin lugar a dudas, afectando la economía de su hogar, y que pueden por la cantidad de agua estar causando deterioros a la propiedad de insospechable pronóstico.

- j) Los aumentos de la dos últimas facturas, separando la pérdida por la falla imperceptible que necesariamente se debe reintegrar, corresponde indefectiblemente en que a partir de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, de aislamiento obligatorio preventivo, que ha llevado a que la mayoría de los colombianos estemos confinados en nuestras casas, obviamente utilizando durante el día y la noche todos los servicios sanitarios en el continuo lavado de manos, elaboración de alimentos, baños entre otros.

#### 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 de marzo de 2020, *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público”*, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19 y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

*“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 21 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.*

...

*Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y el artículo 4º del Decreto 491 de 2020, se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

*“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”*

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 el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 4º.

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: ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ,** conforme a los pronunciamientos expresados en la parte considerativa, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 200519**, correspondiente al predio ubicado en el Conjunto Reservas del Palmar, Casa 15, del Sector Rural del municipio de

Circasia Quindío, en relación con el cual procedemos habida cuenta de la desviación significativa, producto de la fuga imperceptible evidenciada en el acta de visita como antes se describió, a facturar consumo promedio de 38m<sup>3</sup> para los meses de marzo y abril de 2020, y a devolver los consumos restantes producto de la desviación, calculada en ambos periodos en la cantidad de 88m<sup>3</sup>.

Es de anotar que la Empresa no procedió a enviar a crítica el proceso de lectura, a efectos de conocer el error o la desviación que se estaba presentando con la cuenta de servicio, por lo cual es necesario realizar el abono correspondiente a la usuaria y suscriptora.

Este es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio No.200519, correspondiente al predio ubicado en Reservas del Palmar Casa 15, de Circasia, Quindío, para el periodo 202003, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para este periodo alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de los técnicos adscritos a la Subgerencia de Comercialización con el fin de identificar la causa.

Ahora bien, en virtud a que no pudo realizarse la crítica para corroborar el consumo de la usuaria, una vez realizado el análisis a dicho consumo, se encontró que efectivamente hay una desviación significativa, por lo cual se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, en **38 m<sup>3</sup>**, reconociéndosele en consecuencia para la próxima facturación la cantidad de **88 m<sup>3</sup>**.

Informar a la Señora **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ**, que en los próximos dos meses se le cobrara el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, que para este caso es de **38 m<sup>3</sup>** a partir de la detección de la fuga imperceptible; una vez detectada la fuga tiene dos meses para realizar las reparaciones correspondientes, posteriormente a este plazo para la reparación se volverá a facturar el consumo medible a través de la unidad de medición instalada.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **LUZ MERY BEDOYA DE LÓPEZ** [luzmeryb05@hotmail.com](mailto:luzmeryb05@hotmail.com)

**PARÁGRAFO:** El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o página de web de la empresa.

**ARTICULO TERCERO:** En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no ser posible la notificación personal por el correo electrónico conforme al artículo segundo de ese proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria 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 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.

**ARTÍCULO QUINTO:** Remítase copia de esta decisión a la Oficina de Facturación y control perdidas de la Subgerencia Comercial, a efectos de proceder de conformidad con los términos definidos en esta Resolución.

Dada en Armenia, Quindío, a los dos (02) días del mes de junio 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 No. 0250 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S  
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S



ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA VIVIENDA DE LA USUARIA.

**ACTA DE VISITA TÉCNICA**  
**PROCESO CRÍTICA PDR 250 Rad. 869. 14-1-1997**

Municipio: Circasia No. Cuenta: 200519  
 Nombre Suscriptor: Luz mary Bedoya cc. \_\_\_\_\_  
 Dirección: Reservas del palmar casa 15 Estrato: Julio Cesar Lopez  
 Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3217199169 Correo Electrónico: Cosara EPO 3207255524  
2873 C. Ivan DATOS DEL MEDIDOR 3137503933 Luz mary

Marca	2873	lectura	Clase	Tipo
AF	2813		C	Vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Medida	Medida	Medida	Medida	Medida	Medida
1/2"	1/2"	remonto B	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Cuinas	Lavadero	Otros
2 adultos	5	5	5	Lavadero	Lavabos 124 b.

TIPO DE FUGA

imperceptible	otro
Si	Si

OBSERVACIONES

procedi a pasar Revista del Sistema Hidraulico de la vivienda, e inicié con la observación de los cinco sanitarios que se encuentran dentro de la vivienda y uno que se encuentra fuera de la vivienda, y no presenté fugas de agua P igual que las duchas y lavamanos me detuve en el medidor AF, que con llaves cerradas de adentro de la vivienda y este continúa moviéndose el Tambor solo del lado derecho, donde nos da a entender que existe una Fuga imperceptible.

¿Quedan Satisfecho con la visita? Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Fecha Ejecución			Hora		No. Total		Nombre Usuario	
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL				
23	MAYO	2020						

Nombre Usuario: Julio Cesar Lopez