

<b>Aviso:</b>	No. C-013-2020
<b>Fecha:</b>	26/03/2020

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 y del correo electrónico la respuesta a la PQRS.

<b>Notificado:</b>	Manuel José Rodríguez García
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente
<b>Dirección de</b>	12cesarrodriguez@gmail.com
<b>Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>

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

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 SANTAMARIA HUERTAS

**Cargo:**

Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente

Proyectó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Profesional Universitario.



0702-2020

## RESOLUCIÓN PQR -0134-2020

Marzo 24 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 458600

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

El señor **MANUEL JOSÉ RODRÍGUEZ GARCÍA**, radicó derecho de petición ante las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en el municipio de Quimbaya Q., el día 9 de marzo de 2020 y ésta a su vez trasladó dicha solicitud a la Ventanilla Única de la Empresa en la ciudad de Armenia Q., el día 10 de marzo de 2020, siendo radicada con el número 0560, en el que el usuario manifiesta inconformidad con la Empresa, en el sentido de quejarse por el aumento desmesurado de su factura de servicios, sin encontrarse explicación alguna. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*“...PRIMERO: Resido en la dirección Calle 24 Nro. 5-29 barrio El Rocío, del municipio de Quimbaya, durante los últimos cuarenta años de mi vida.*

*SEGUNDO: Mis facturas del servicio del agua tienen un consumo habitual de 6 a 18 metros cúbicos en los últimos seis meses, según consta en las facturas número 2019128274248 de diciembre de 2019 por valor de 53.000.*

*TERCERO: El Día 20 de enero de 2020, la factura número 20200018274247 llego por un valor de \$328.616, cifra desproporcionada toda vez que en dicha factura se logra observar la lectura actual de 5359 y la lectura anterior de 5251, evidenciándose una diferencia adicional en la lectura de 108, situación que es desproporcionada y no es acorde con la realidad.*

*CUARTO: Con asombro observe el consumo toda vez que no es acorde con la realidad en la residencia vivimos de manera permanente dos adultos mayores, no poseemos animales, plantas de riego o cultivos, no ostentamos establecimientos de comercio o ejecutamos actividades que puedan alterar el consumo.*

*QUINTO: Ante el asombro generado por lo descrito en el hecho tercero, el día 22 de enero de 2020, solicito revisión del contador y realizo reclamación sobre el cobro desmedido del servicio de agua, así como mi situación individual, edad, diagnósticos médicos, situación económica, etc.*

*SEXTO: El día 17 de febrero de 2020, llego visita técnica de su entidad con número de talonario Nro. 13824 en la cual manifiesta lectura del medidor 5266, en el cual no describen fugas, y encontrando como información que no había nadie en la casa y que el medidor estaba sucio y debe ser limpiado.*

*SEPTIMO: Soy una persona que debo trabajar en oficios varios para obtener mi sustento por lo tanto no permanezco en mi vivienda.*

*OCTAVO: Teniendo en cuenta la revisión realizada en el cual no se encontraron situaciones de alteración y al realizar la respectiva reclamación exponiendo mi situación actual, y la vulneración en la que me ubican con el cobro desmedido, presumí que había sido tendido en cuenta.*

*NOVENO: El día 5 de marzo me allegan la nueva factura número 20200282744246 con un valor de 379.012, incrementando acorde a lo real para el último mes, manifestando corte por no pago, encontrando que no fue tenido en cuenta mi reclamación, mi súplica y mi exposición de hechos, así como no tener en cuenta mi derecho al agua, como líquido vital y como derecho de segunda generación, así como mi situación de vulnerabilidad.*

Por lo tanto, realizo la siguiente:

#### **PETICIÓN**

**PRIMERO:** Se revise la factura número 20200018274247, con todas sus particularidades y todo lo que llevo a un cobro desproporcionado.

**SEGUNDO:** Se tenga en cuenta la exposición de hechos realizada en la siguiente petición.

**TERCERO:** Se tenga en cuenta las últimas facturas y consumos, que se logran evidenciar, observándose en la factura 20200018274247 un elevado consumo y desmedido cobro que no se logra dilucidar, toda vez que para la fecha solo estábamos dos adultos mayores.

**CUARTO:** Que se responda acorde a derecho y se evalúe mi situación, el consumo y lo reflejado en las facturas para lograr un cobro acorde a la realidad descrita.

**QUINTO:** Que se disminuya el cobro de la factura 20200018274247, a la realidad del consumo para el mes facturado, teniendo en cuenta el promedio para la fecha.

#### **NOTIFICACION:**

Calle 24 Nro. 5-29 barrio El Rocío, del municipio de Quimbaya, correo electrónico:  
[12cesarrodriguez@gmail.com](mailto:12cesarrodriguez@gmail.com)

**ANEXO:** Los descritos en los hechos..." (sic)

## **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 del predio ubicado en el Barrio El Rocío, con nomenclatura Calle 24 #5-29 del Municipio de Quimbaya Q corresponde a la cuenta de servicio No. **458600**, cuyo suscriptor es el mismo peticionario, señor **MANUEL JOSÉ RODRÍGUEZ GARCÍA**.

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

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación correspondiente al predio del peticionario, señor **MANUEL JOSÉ RODRÍGUEZ CARCÍA**, denominado *ialeph*, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003	5.278			14\$SN OBSERVACION
202002	5.264			13\$EC CONSECUTIVA 5266
202001	5.359			108\$EC CONSECUTIVA 5361
201912	5.251			16\$SN OBSERVACION
201911	5.235			18\$SN OBSERVACION
201910	5.217			15\$SN OBSERVACION
201909	5.202			16 CONSUMO PARA 3A DV
201908	5.186			14\$EC CONSECUTIVA 5181 CONSUMO PARA 3A DV
201907	5.171			

Gráfica 1. Lectura y Consumo

- Las lecturas en este predio según el pantallazo del sistema comercial nuestro, representa las siguientes valores, a partir del mes de agosto de 5.186m<sup>3</sup>, septiembre por 5.202m<sup>3</sup>, octubre 5.217m<sup>3</sup>, noviembre 5.235m<sup>3</sup>, y diciembre 2.019 por 5.351m<sup>3</sup>; con consumos normales y racionales, de 14m<sup>3</sup>, 16m<sup>3</sup>, 15m<sup>3</sup>, 18m<sup>3</sup>, y 16m<sup>3</sup>, respectivamente, sin embargo, para el mes de enero de 2020, la lectura fue de **5.359m<sup>3</sup>**, para un consumo de **108m<sup>3</sup>**, y una lectura consecutiva de **5361m<sup>3</sup>**; no obstante, para la lectura siguiente de febrero de 2020 el mismo medidor instalado en la residencia del peticionario, por 5.264m<sup>3</sup> y la lectura consecutiva según el lector para ese momento era de 5266m<sup>3</sup>, para el mes siguientes, es decir, correspondiente a marzo de 2020, la lectura del mismo medidor fue de 5278 m<sup>3</sup>, para un consumo de este periodo de 14m<sup>3</sup>. En la eventualidad que la lectura del periodo de enero de 2020, estuviera bien tomada, las lecturas del mismo medidor correspondiente a los periodos siguientes, es decir, febrero y marzo de 2020, habrían sido mayores, lo que a la postre no fue así, sus

resultados de medición fueron menores a aquella como quedó expresado anteriormente. Fundamentalmente, lo que aquí se establece es que hubo una mala lectura por parte de la empresa a través de nuestro funcionario, por lo que, al momento de facturarse la próxima cuenta, habrá de reducirle ese valor al usuario, abonándole la cantidad de **108m<sup>3</sup>**, por acueducto, y lo correspondiente a alcantarillado.

### 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 el solicitante, la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, señor **WILSON ÁLVAREZ**, el día 12 de marzo de 2020, donde se identificaron las siguientes observaciones:

“...viven 4 personas (3 adultos y un niño 8 años) Hace 50 años viven en esta casa y son propietarios. Se revisó todo el predio y se encontraron 2 fugas en los 2 sanitarios que existen en esta vivienda; firmó el sr. Manuel José Rodríguez propietario de esta vivienda.

El medidor del agua en el momento de la visita se encontraba girando muy lentamente...”

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor Marca Kent, serie 05-018639, lectura 5278. No. Personas 4, 1 lavaplatos- 2 lavaderos, 2 duchas, 2 sanitarios y 1 lavadora.

Fuga Interna perceptible en el agua stop de los 2 sanitarios.

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

El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Sistema comercial *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por consumo permanente, en el muestreo que tomamos se colige que es parejo, contante, sin altibajos, hasta el del mes de enero de 2020, donde por error se hizo una mala lectura por parte del trabajador oficial de la Empresa, anotando 5.359m<sup>3</sup>, como lectura del medidor, para un consumo de 108 m<sup>3</sup>, lo cual no corresponde a la realidad, ya que para el mes de febrero la lectura en el mismo medidor fue de 5.264m<sup>3</sup>, para un consumo de tan solo 13m<sup>3</sup>, ostensiblemente menor, lo mismo ocurrió con marzo con una lectura en el mismo medidor de 5278m<sup>3</sup>, para un consumo de solo 14m<sup>3</sup>, lo que a las claras se deduce que se trata de una mala lectura

la correspondiente al mes de enero de 2020, la cual habrá de corregirse, abonando la cifra de **108 m<sup>3</sup>** a la cuenta de servicio No. **458600**. Nótese que el valor registrado como lectura del mes de enero de 2020, en el medidor instalado en la vivienda del peticionario, es infinitamente mayor a los valores ofrecidos por el mismo medidor para los periodos de febrero y marzo de 2020, lo que indica diamantamente que, la lectura objeto de reproche estuvo mal procesada por nuestro operario.

Ahora bien, del acta de visita practicada a las instalaciones hidráulicas de la vivienda del usuario y peticionario, señor **MANUEL JOSÉ RODRIGUEZ GARCÍA**, el día 12 de marzo de 2020, se observó por parte del Técnico Señor **WILSON ÁLVAREZ**, que en los baños sanitarios presentaban sendas fugas por el agua stop, las cuales deben ser reparadas inmediatamente por el propietario de la residencia.

Esta circunstancia si bien en otras condiciones podían generar un consumo importante dada la falla que presentan los baños sanitarios de la propiedad del peticionario, la incidencia es mínima al cuantificar el consumo, toda vez que los consumos de los meses de febrero y marzo de 2020, son muy reducidos. Sin embargo, llamamos la atención del señor **RODRIGUEZ GARCÍA**, para que proceda urgentemente a reparar la falla en el agua stop de los sanitarios.

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 LAS PRETENSIONES** del peticionario señor **MANUEL JOSÉ RODRIGUEZ GARCÍA**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso Lectura efectuado por la Empresa, en la cuenta de servicio No. **458600**, correspondiente al inmueble ubicado en la Calle 24 No. 5-29, Barrio el Rocío del Municipio de Quimbaya Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, tanto en la factura correspondiente, como también en el sistema *ialeph*, corresponde en el período de enero de 2020 a una mala lectura por parte de nuestros funcionarios. Por lo que la empresa le hará devolución de **108m<sup>3</sup>** a la cuenta del usuario, que se abonarán en la próxima facturación, o se le aplicarán como descuento de las facturas que a la fecha se adeuda. Igualmente, se le informa al peticionario que debe proceder a reparar de manera urgente la fuga existente en los servicios sanitarios de la vivienda, falla que fue evidenciada por nuestro técnico el día de la visita técnica practicada en su propiedad, y que, de no repararse inmediatamente, las pérdidas económicas resultarían muy onerosas para el peticionario.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Remítase copia de la presente Resolución a la Oficina de Facturación a cargo de la Profesional Universitario **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, a fin de que a través de su dependencia se abone al peticionario la cantidad de **108m3** conforme a la decisión de esta Subgerencia de Comercialización.

**ARTÍCULO TERCERO:** Igualmente, remítase copia de la presente Resolución a la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, Entidad que concomitante con la petición formulada por el señor **MANUEL JOSÉ RODRIGUEZ GARCÍA**, usuario nuestro bajo la cuenta de servicios No. **458600**, nos remitió copia de la reclamación propuesta por el mismo usuario, el día 09 de marzo de 2020, informándose el resultado de la queja.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución se notificará al peticionario, Señor **MANUEL JOSÉ RODRIGUEZ GARCÍA**, a través del correo electrónico presentado por él en el escrito que contiene el derecho de petición, del cual se colige que el interesado acepta expresamente que sea notificado de esta manera.

En consecuencia, ésta decisión se notifica al interesado **MANUEL JOSÉ RODRÍGUEZ GARCÍA** al correo electrónico [12cesarrodriguez@gmail.com](mailto:12cesarrodriguez@gmail.com) de conformidad con el artículo 67, 68, y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., informándole 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 dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001

Dada en Armenia Q., a los veinticuatro (24) días del mes de marzo 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- 176 de 2020**

Elaboró: JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ P. U. OFICINA P.Q. R'S