

| | |
|--|--|
| Notificación por Publicación: | No. C-015-2020 |
| Fecha: | 27/03/2020 |
| <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.</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: | MARÍA MÉLIDA CORREA |
| Dependencia: | Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario |
| Tipo de Acto | Resolución |
| Dirección de Notificación: | Pagina Web EPQ www.epq.gov.co |

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 Santamaría |
| Cargo: | Subgerente de Comercialización |
| Proyectó: Harrison Santamaría | |



0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0135-2020

Marzo 23 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 417855

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 **MARÍA MÉLIDA CORREA**, 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, radicada con el número 0561, en el que la usuaria 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, la peticionaria manifiesta los siguientes:

“... HECHOS:

PRIMERO: Soy beneficiario con la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado del bien inmueble ubicado en la Calle 10 #13-31, lugar éste donde se me presta el servicio público domiciliario.

SEGUNDO: El valor cobrado para el periodo comprendido entre el 10 del mes de enero al día 09 del mes de _____ del año 2020 ha sido por valor de \$139.984. El cual por concepto de consumo es de \$52.437 y por concepto de vertimiento es de 78.709. Denotándose una gran diferencia entre ambos conceptos, pues el valor por concepto de vertimiento es ampliamente mayor al valor que supuestamente representa lo que las personas que habitamos en la casa efectivamente consumimos.

TERCERO: Que el cobro efectuado para el periodo comprendido entre los mencionados meses, supera ostensiblemente el cobro asumido en facturas anteriores que normalmente han oscilado entre _____ a 117.853. Denotándose un aumento, siendo el más representativo el período objeto de esta reclamación.

CUARTO: Estoy ampliamente inconforme con el valor que me ha sido cobrado, pues los valores cobrados no corresponden al consumo que tenemos en mi vivienda, en la cual damos un uso eficiente y ahorativo a este líquido esencial y vital, de igual manera, el mismo no corresponde al elemento principal que se me está cobrando en la factura, sino que por el contrario ha sido el valor por concepto de vertimiento el que e está teniendo en cuenta, pues el mismo es mayor comparado con el cobro por consumo. Así, la empresa está desconociendo lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que indica que el usuario tiene derecho a que el consumo sea el elemento principal que se le cobra en la factura, pues el mismo establece:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. 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 cobra al suscriptor o usuario.”.

QUINTO: Que a su vez, de conformidad a la norma citada, tengo derecho a que se mida el servicio de alcantarillado, pues la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido que: “Por lo tanto, proceden la medición de los vertimientos, sin que ello signifique un cambio en la fórmula tarifaria diferente a la vigente, puesto que la tarifa para el cobro de la factura final de alcantarillado tiene en cuenta la medición del consumo del servicio, bien sea a través de la estimación de equiparlo al servicio de acueducto de realizar la medición o aforo de los vertimientos”, por lo cual no guarda relación el consumo de acueducto con el valor cobrado en materia de alcantarillado, vulnerando así mi derecho a la medición real, pues de lo contrario el costo no sería tan significativo como lo es ahora.

SEXTO: Que como usuario tengo derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P., pues el incremento constituye un atropello a mis derechos como usuario.

Con base a lo anterior, presento la siguiente:

RECLAMACIÓN- PETICIÓN

PRIMERO: Solicito la aplicación de la tarifa del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado conforme a los lineamientos de la metodología aprobada por la Comisión de Regulación de Agua (CRA).

SEGUNDO: Solicito que se sirvan ustedes, EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P., realizar la medición real por concepto de alcantarillado, el cual difiere del equivalente al servicio de acueducto facturado.

TERCERO: Solicito se sirvan ustedes, EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P., suspender el cobro correspondiente al componente de alcantarillado, vertimiento de la Factura en virtud a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 194 de 1994, toda vez que, no corresponde al elemento principal que se debe cobrar en la factura, como lo es el CONSUMO.

CUARTO: Que mientras se resuelve mi RECLAMACIÓN –PETICIÓN, procedan ustedes a suspender el cobro por este servicio por el valor estipulado en la factura.

Lo anterior en virtud del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, que reza:

“Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá cancelar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.”

ANEXOS:

- Copia de mi cédula de ciudadanía.
- Copia de la factura objeto de esta reclamación.
- Copia de dos facturas de servicio públicos que sirven de prueba para comparar los valores cobrados.

Recibiré notificaciones en Carrera 10 #13-31 de Quimbaya Q., Teléfono 314665997.

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 carrera 10 #13-31 del Municipio de Quimbaya Q corresponde a la cuenta de servicio No. **417855**, cuya suscriptora y/o usuaria es la señora **GILMA SOTO SOTO**.

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 de la peticionaria, señora **MARÍA MÉLIDA CORREA**, denominado *ialeph*, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Gráfica 1 Lectura y Consumo por Acueducto

| Período | Lectura Actual | Nr. Medidor | Consumo | Crítica |
|---------|----------------|---------------|---------|---------------------------------|
| 202003 | | 1.565 1371513 | | 5 SIN OBSERVACION |
| 202002 | | 1.514 1371513 | | 44 SIN OBSERVACION |
| 202001 | | 1.470 1371513 | | 37 SIN OBSERVACION |
| 201912 | | 1.433 1371513 | | 32 INQUILINOS NUEVOS SA CONSUMO |
| 201911 | | 1.401 1371513 | | 13 MEDIDOR EN MAL ESTADO |
| 201910 | | 1.388 1371513 | | 9 MEDIDOR EN MAL ESTADO |
| 201909 | | 1.379 1371513 | | 11 SIN OBSERVACION |

- Las lecturas en este predio según el pantallazo del sistema comercial nuestro, representa las lecturas del medidor, a partir del mes de septiembre por 1.379m³, octubre 1.388m³, noviembre 1.401m³, y diciembre 2.019 por 1433m³, enero por 1.470m³, febrero por 1514m³ y Marzo de 2020 por 1565m³, con consumos normales y racionales, de 11m³, 9m³, y 13m³, hasta el periodo de noviembre de 2019 y a partir de allí, es decir, con inquilinos nuevos como se desprende de la anotación efectuada por el lector, los consumos son como siguen: 32m³, 37m³, 44,m³, y 51m³, respectivamente.
- Lo que se evidencia al interpretar el pantallazo de lectura y consumo, es que a partir de los nuevos inquilinos de la vivienda cuya suscriptora es la señora **GILMA SOTO SOTO**, han venido consumiendo más cantidad de agua, y como lo veremos en el acta de visita técnica que más adelante se analizará, hoy viven en la casa 5 personas (4 adultas y un menor de 9 años), lo que claramente nos informa que es mayor el número de residentes en la propiedad el día de hoy, que quienes habitaban el inmueble antes del mes de noviembre.

- Ahora bien, lo anterior es consecuente con la información ofrecida por el técnico **WILSON ÁLVAREZ**, quien observó que los actuales arrendatarios viven en esa residencia hace aproximadamente 4 meses y medio, y así lo dejó constando en el acta de visita.

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 13 de marzo de 2020, donde se identificaron las siguientes observaciones:

“...viven 5 personas (4 adultos y un niño 9 años) Hace 4 meses y medio viven en esta casa, Primer piso y son arrendatario. La vivienda es de 2 pisos con medidor independiente. Se revisó y no se encontraron daños ni fugas visibles; abrieron llaves y el medidor de agua giró y cerraron y se detuvo normalmente.

Firmó y atendió la visita la Sra. MELIDA CORREA arrendataria Piso 1.

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor Marca Agua Forjas, serie 1371513, lectura 1568. No. Personas 6, 1 lavaplatos, 2 lavamanos, 1 lavadero, 1 duchas, 2 sanitarios y 1 lavadora.

No presenta fugas perceptibles internas o externas.

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 contante, sin altibajos, y con consumos normales para una pequeña familia como la que había, con la llegada a la vivienda de los nuevos inquilinos, como se advierte en la lectura y en el Acta de Visita practicada el día 13 de marzo de 2020, se colige que por tratarse de 5 personas en la casa, 4 adultos y un menor de 9 años, el consumo debe ser mayor como efectivamente se visualiza en la lectura del Sistema Comercial *ialeph*. Sin embargo, aun así, con el número de personas habitantes de esa vivienda, el consumo es superior al que proporcionalmente generan 5 personas, como sería entre 4m³ y 6m³ por persona, lo que significa que en esa vivienda el consumo es mayor que en términos normales. Por otra parte, como se advierte en el Acta de Visita técnica, el inmueble no registra fugas ni perceptibles o imperceptibles que puedan alterar el consumo. Razón por demás, para manifestar que las

lecturas y los consumos están tomados y facturados dentro de los cánones legales impuestas por las entidades que vigilan la actuación de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la arrendataria **MARÍA MÉLIDA CORREA**, basa fundamentalmente su reclamación en lo atinente al alcantarillado o vertimiento, debemos expresarle que es cierto que el valor facturado por concepto de vertimiento es superior al facturado por acueducto, en razón a que el valor de las inversiones en obra civil o infraestructura, como también por los costos ambientales en el municipio de Quimbaya, así lo exigen.

La medición que la empresa realiza del servicio de alcantarillado, tiene su soporte en la medición que conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en el servicio de acueducto, y éste a su vez en la tarifa aprobada para el municipio de Quimbaya, lo que significa que si el consumo medido a través del equipo contador, es mayor, de la misma manera será mayor el costo por vertimiento, dicho en otras palabras, si queremos que el valor a pagar por alcantarillado sea poco, deberá ser más el ahorro y uso eficiente el agua, sin embargo, en el municipio de Quimbaya, siempre el valor del vertimiento será mayor al del consumo por acueducto conforme las menciones anteriores.

Ahora bien, 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.

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 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, como usted, esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, en tal sentido, la respuesta a su reclamación de fondo y concreta la estamos notificando a través de la página web de la Empresa.

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 LAS PETICIONES de la señora **MARÍA MÉLIDA CORREA**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso LECTURA efectuado por la Empresa, en la cuenta de servicio No. **417855**, correspondiente al inmueble ubicado en la Carrera 10 No. 13-31 del Municipio de Quimbaya Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, tanto en la factura tanto en acueducto como por alcantarillado, como también en el sistema *ialeph*, corresponden a lo que efectivamente consumen las personas que habitan en la vivienda.

De igual manera, como se expresó anteriormente, el valor por vertimientos o alcantarillado está ceñido al consumo de acueducto, y en el municipio de Quimbaya, lugar donde se encuentra ubicado el inmueble, el valor tarifario es superior por costos de operación, infraestructura y ambientales, lo que representa que siempre el valor facturado por el servicio público de Alcantarillado es mayor al valor que se factura por el servicio de acueducto, en la misma vivienda.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ante la evidente dificultad de poder notificar a la peticionaria conforme las disposiciones contenidas en los artículos 67,68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., con ocasión de la declaratoria de Emergencia Económica, Social, y Ambiental decretada por el Gobierno Nacional en todo el País, contenida en el decreto 457 de 2020, como herramienta para contrarrestar la pandemia producida por el CORONAVIRUS - COVID- 19, la presente Resolución será notificada por aviso a la peticionaria **MARÍA MÉLIDA CORREA**, a través de la página web de la empresa www.epq.gov.co, haciéndole la manifestación que contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, el cual se podrá interponer ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S-P., quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación del aviso en la página web de la entidad.

Dada en Armenia Q., a los veintitrés (23) 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- 177 de 2020

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

