

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-021-2020
<b>Fecha:</b>	01/04/2020

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 la respuesta a la PQRS.

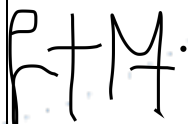
<b>Notificado:</b>	<b>OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>

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:



0702-2020

## RESOLUCIÓN PQR -0138-2020

Marzo 30 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN”

Cuenta de servicio No. 241030

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 **OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 11 de marzo de 2020 en las Oficinas de la Empresa en el Municipio de Circasia Q., y remitida a la Oficina Principal en Armenia, para ser radicada en la ventanilla única con el número 0580 del 11 de marzo de 2020, en el que solicita se realice una revisión técnica en el local ubicado en la calle 7a No. 13-13, “**Barbería Luz**”, registra inconvenientes con la lectura del medidor de agua, situaciones que están afectando su patrimonio y economía.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

*“... **OLGA LUCÍA ORDINOLA**, identificada con la cédula de ciudadanía 41.935.964, CALLE 7 NÚMERO 13-13 “**Barbería LUZ**”, presento serios inconvenientes con la lectura del recibo del agua, ya que la lectura no concuerda actualmente, se evidencia que el medidor hace días o se lee y posiblemente sacaron la cifra de la lectura con un cálculo el cual actualmente está afectando mi patrimonio y mi economía ya que soy una mujer de bajos recursos y actualmente soy arrendataria de esta propiedad hace aproximadamente 21 años.*

#### PETICIÓN

1. **Solicito conforme a la LEY1448 de 2001**, lo siguiente:
  - a. Se estudie la posibilidad de cambiar el monto de la deuda.
  - b. Que se me realice visita técnica y mantenimiento al medidor pues considero que su lectura esta mala o el funcionario no realiza la lectura correctamente...”.  
(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 7a No. 13-13 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **241030**, cuya suscriptora y/o usuaria es la señora **ANA LILIA TABARES DE O.**, local donde la peticionaria tiene un establecimiento comercial denominado “**BARBERÍA LUZ**”.

## 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 al local ubicado en a Calle 7ª. No. 13-13 en el Municipio de Circasia Q., de la peticionaria señora **OLGA LUCÍA ORDINOLA**, cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en el Local de la peticionaria.

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Única
202003		204		3) MEDIDOR EN MAL ESTADO
202002		204		5) SIN OBSERVACION
202001		206		2) MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		206		2) SIN OBSERVACION
201911		206		2) SIN OBSERVACION
201910		206		2) SIN OBSERVACION

1. Para dar respuesta a la peticionaria debemos tener claro que de acuerdo con la Ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En caso presente debemos tener presente desde la lectura

del mes de octubre de 2019, que corresponde a la facturación del mes de noviembre de 2019.

2. La lectura es importantísima en el proceso de los servicios públicos, toda vez que da confiabilidad a las partes en cuanto al manejo adecuado del consumo del servicio, a fin de poder gastar lo que el usuario necesita, y no entrar en consumos exagerados, y con ello ahorrar el líquido vital consumiendo los niveles mínimos y de esta manera solo pagar lo que consume. Sin embargo, cuando la lectura no se realiza, no quiere decir que la empresa prestadora del servicio pierda los consumos correspondientes, precisamente Ley 142 de 1994, o llamada ley de los servicios públicos en eventos como estos, cuando no hubo lectura, no atribuible a culpa de las partes de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, señala la manera de medir el consumo, y prevé que se procederá a promediar dicho consumo conforme los últimos 6 meses, y así establecer un consumo y provenir a facturarlos.
3. En tal sentido, se asignaron los siguientes consumos:
  - a) En ese sentido, tenemos que para el mes de Octubre de 2019, la lectura fue de 296m<sup>3</sup>, y un consumo promedio de 2m<sup>3</sup>;
  - b) Para el mes de noviembre de 2019, la lectura del medidor correspondió a la misma cifra de 296m<sup>3</sup>, y el consumo fue de la misma cantidad anterior, es decir, 2m<sup>3</sup>.
  - c) Para el mes de diciembre de 2019, la lectura del medidor, igual al anterior de 296m<sup>3</sup>, asignándose el mismo consumo de 2m<sup>3</sup>.
  - d) En el mes de enero de 2020, la lectura fue de los mismos 296m<sup>3</sup>, para un consumo promedio de 2m<sup>3</sup>.
  - e) Para el mes de febrero de 2020, se lee el medidor y se advierte que la cifra de lectura es de 301 m<sup>3</sup>, y por consumo la empresa le asigna la suma de 5m<sup>3</sup>, que corresponde a la diferencia entre la lectura realizada y la lectura del mes anterior.

#### **2.4. Argumentaciones dadas por la Empresa**

- a) Nótese que cuando se tenía represamiento de lecturas, concepto que corresponde a las que no fueron leídas, y en consecuencia, la empresa promedió según los criterios que las disposiciones en materia de servicios públicos prevén. Por promedio se facturaron los

promedios de los periodos correspondientes a los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2019 Y ENERO DE 2020; en relación con los consumos del periodo del mes de FEBRERO DE 2020, este se hizo de manera directa por parte del Lector de la Empresa, quien leyó en el medidor la cifra de 301m<sup>3</sup>.

- b) Ahora bien, para los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2019 y enero de 2020, se produjo la misma lectura (represamiento) significativo de que los lectores a cargo no cumplieron con la tarea de practicar la lectura al medidor, o que el local propiedad de la usuaria no estaba enrutado en los periodos respectivo, en consecuencia, en todos los valores la empresa asignó como consumo promedio la cantidad de 2m<sup>3</sup>, los cuales fueron facturados y pagados por la usuaria.
- c) Sin embargo, cuando para el periodo del mes de febrero de 2020, el lector fue a tomar la lectura advirtió que el medidor tenía el respectivo contador en 301m<sup>3</sup>, la empresa al registrar el consumo, restó simplemente éste valor al consumo anterior de 296m<sup>3</sup>, dando un valor de 5 m<sup>3</sup> de consumo para febrero de 2020, con lo cual se hizo una mala valoración al consumo del período, ya que debió analizarse integralmente todos los valores donde aparecía repetida la lectura (represamiento de lecturas), para al final proceder a asignar el consumo que se debía aplicar, sin considerar que se le venía cobrando a la usuaria un consumo promedio que en verdad no se estaba causando.
- d) A la usuaria se le asignó para el mes de febrero un consumo de 5m<sup>3</sup>, cuando ya venía cargando con unos consumos que no había realizado de 8m<sup>3</sup>, es decir, con un medidor cuyas lecturas estaban represadas de 296m<sup>3</sup> durante cuatro (4) periodos desde octubre de 2019 a enero de 2020.
- e) Retomando entonces, los cuatro (4) periodos desde octubre de 2019 a enero de 2020, por consumos de 2m<sup>3</sup>, nos eleva un resultado de 8 metros<sup>3</sup>, cantidad que habrá de devolverse a la reclamante, toda vez que le fueron a la postre facturados, y por lo tanto pagados por la usuaria.
- f) En síntesis podemos decir, que el consumo facturado a la usuaria desde el mes de octubre de 2019 al mes de febrero de 2020, ascendió a la suma de 13m<sup>3</sup>, cuando realmente, el consumo efectuado por ella, solo fue de 5m<sup>3</sup>, cifra resultante de restar las lecturas de octubre de 296m<sup>3</sup> y la de febrero de 2020, de 301m<sup>3</sup>, para un consumo real de 5 metros cúbicos.

- g) Un elemento probatorio de la mayor importancia en relación con el funcionamiento del medidor corresponde el hecho que, para la fecha de la visita técnica realizada por el señor **WILSON ÁLVAREZ**, Funcionario de la Empresa, al local ubicado en la Calle 7ª. No. 13-13 de Circasia Q., el día 12 de marzo de 2020, el medidor instalado ofreció una cifra de 303 m<sup>3</sup>, lo que significa que el aparato de cuantificación del consumo está funcionando normalmente, y coincide con la constancia de la visita, como se verá más adelante, en cuya acta el señor **WILSON ÁLVAREZ**, manifiesta que “... Se revisó y no se encontraron daños ni fugas visibles, abrieron llave y vaciaron sanitario y el medidor de agua giró y cerraron y se detuvo normalmente...”.
- h) Todo lo cual para expresar que, ese es referente para identificar que el medidor está funcionando normalmente, y que el represamiento de lecturas denota que éstas no fueron tomadas por parte de los lectores asignados para el efecto, o que en las directrices al interior del proceso de lectura, el predio cuya medida se encuentra en estudio en esta instancia, no fue enrutado para la toma de lectura. De cualquier forma como haya sido dispuesto tal procedimiento, tenemos claridad que entre la lectura de Octubre de 2019 de 296m<sup>3</sup> y la lectura para el mes de marzo de 2020 de 301m<sup>3</sup>, la diferencia son 5 m<sup>3</sup>, y a la usuaria se la habían facturado en esos periodos 13m<sup>3</sup>, lo que indefectiblemente evidencia que los promedios facturados a la usuaria son varios metros más que los que debería cancelar, por lo cual en derecho y justicia, deberán ser abonados la cantidad de **8M3** a favor de la usuaria en la próxima facturación.

### 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 **WILSON ÁLVAREZ**, el día 12 de marzo de 2020, donde se identificaron las siguientes observaciones:

“...En esta dirección es una Barbería donde trabajan 2 personas. Dice la Sra. **OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO**, quien atendió la visita y trabaja en este lugar que el mes pasado no le tomaron la lectura a este predio y que ellos no consumen casi agua.

Se revisó y no se encontraron daños ni fugas visibles; abrieron llave y vaciaron sanitario y el medidor de agua giró y cerraron y se detuvo normalmente. En este local solo tienen un lavamanos y un sanitario...”

Adicionalmente, en el Acta respectiva, se hacen las siguientes anotaciones: el medidor tiene para la fecha de visita una lectura de **303** (la que registraba el medidor el día 12 de marzo de 2020 – fecha de la visita), Personas 2 trabajan en ese negocio, lavamanos 1, Sanitario 1.

Igualmente, el acta lo firma la Señora **OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO**, con c.c. 41.935.964, trabajadora del local **BARBERÍA LUZ**.

### 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 promedios de consumo la mayor parte del tiempo que se tomó de muestra (5 meses desde OCTUBRE de 2019 a FEBRERO de 2020), el cual se refleja que se le promedió por consumo sumas que en realidad no utilizó la peticionaria, con un resultado concluyente, que durante ese periodo la empresa le facturó por consumo la cifra de 13m<sup>3</sup>, cuando en realidad debió únicamente facturarle durante ese tiempo la cifra de 5 metros, es decir, la resultante de restar 301m<sup>3</sup> en el mes de febrero de 2020, donde efectivamente hubo lectura, y la del mes de octubre de 296m<sup>3</sup>, es decir, 5m<sup>3</sup> de agua. Por lo tanto habrá que proceder a devolver a la usuaria la suma de 8 m<sup>3</sup> de agua que en realidad no consumió.

Como lo vimos anteriormente, a la usuaria la empresa le debe reintegrar 8m<sup>3</sup> que fueron facturados y cobrados durante el período comprendido entre el mes de octubre de 2019 y febrero de 2020, los cuales le serán abonados en los periodos mensuales que vienen, hasta que se cubra dicho consumo de manera efectiva.

Del resultado de la presenta resolución se deberá informar a la dependencia de la Entidad a cargo de la Facturación, liderada por la Profesional Universitaria Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, para que proceda a realizar las anotaciones pertinentes en favor de la usuaria.

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 PETICIONES** formuladas por la señora **OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de medida y facturación de la cuenta de servicio No. **241030**, cuya suscriptora y/o usuaria es la señora **ANA LILIA**



**TABARES DE O.**, correspondiente al predio (local) ubicado en la Calle 7 No. 13-13 en el municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, se venían aplicando por promedio de consumo en su mayoría de periodos, cuando en realidad, la lectura indicó al final que el consumo era mínimo, por lo que debemos en justicia, proceder a subsanar en favor de la peticionaria, abonándole la cantidad de 8m<sup>3</sup> de agua, y lo correspondiente en acueducto.

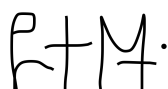
**ARTÍCULO SEGUNDO:** De la presente Resolución remítase copia de la misma a la Oficina de Facturación a cargo de la Profesional Universitaria, dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, para que proceda a abonar la suma de 8m<sup>3</sup> de acueducto y lo correspondiente en Alcantarillado.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notifíquese esta decisión a través del correo electrónico [paola-ocampo8@hotmail.com](mailto:paola-ocampo8@hotmail.com), dirección virtual señalada por la peticionaria **OLGA LUCÍA ORDINOLA NIETO**, vía telefónica luego del pronunciamiento del Gobierno Nacional a través del Decreto No. 491 de 2020, conforme las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., lo mismo que con fundamento en el Código General del Proceso. De igual forma publíquese en la pagina web la resolución respectiva.

Infórmese 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. ESP, y en subsidio el de Apelación presentado ante la Gerencia de la Empresa, para que proceda a remitir el recurso 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,

Dada en Armenia Q., a los treinta (30) 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- 0184 de 2020**

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