

Notificación por Publicación:	No. C-036-2020
Fecha:	17/04/2020
<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>	
Notificado:	NANCY LÓPEZ FLÓREZ,
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co nanloflo1974@hotmail.com
<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. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos</p>	

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 0150 2020

Abril 16 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **202414**

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 **NANCY LÓPEZ FLÓREZ**, usuaria y peticionaria, domiciliada y residente en el municipio de Circasia Q., en la Carrera 5 # 7-59, titular del teléfono celular número 3023195246, y con dirección electrónica a través del correo nanloflo1974@hotmail.com, el pasado 2 de abril a través del correo electrónico de la Empresa contactenos@esaquin.gov.co, radicó derecho de petición, la que lo radicó con la PQR No. 200, en la cual manifiesta alto costo en la factura del mes de marzo, toda vez que solo son 2 adultos quienes viven en la residencia y no permanecen durante el día. Dicha factura se incrementó en 19 m3, expresa además, que no se hacen bien las lecturas. La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

“...Manifiesta alto costo en la factura de este mes. Son 2 adultos no permanecen en el día. Se incrementó en 19 m3, dice que no se hacen bien las lecturas...”

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 sistema comercial “*ialeph*” de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio urbano ubicado en la carrera 5 No. 7-59 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de

servicio No. **202414** cuya suscriptora es la señora **NANCY LÓPEZ FLÓREZ**, la misma peticionaria.

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 **NANCY LÓPEZ FLÓREZ**, inmueble ubicado en la Carrera 5 # 7-59 en el municipio de Circasia Q., cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

GRÁFICA 1. LECTURAS AL MEDIDOR INSTALADO EN LA RESIDENCIA DE LA USUARIA.

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004	692	692		19 SIN OBSERVACION
202003	673	673		19 SIN OBSERVACION
202002	654	654		11 SIN OBSERVACION
202001	643	643		13 SIN OBSERVACION
201912	630	630		11 SIN OBSERVACION
201911	619	619		11 SIN OBSERVACION
201910	608	608		7 SIN OBSERVACION
201909	601	601		7 SIN OBSERVACION

EXPLICACIONES AL PANTALLAZO CORRESPONDIENTE A LAS LECTURAS Y CONSUMOS “SISTEMA COMERCIAL *IALEPH*”.

- a) El pantallazo anterior nos muestra la lectura desde el mes de octubre de 2019, con lecturas del medidor, así: octubre 2019 por 608m³, un consumo de 7m³; noviembre de 2019 por 619m³, para un consumo de 11m³; diciembre de 2019 por 630m³, para un consumo de 11m³; para enero de 2020, una lectura de 643m³, para un consumo de 13m³; para febrero de 2020, una lectura de 654m³, para un consumo de 11m³; para marzo de 2020, la lectura fue de 673m³, para una consumo de 19m³; y para abril, la lectura fue de 692m³, para un consumo de 19m³ a la fecha de lectura.
- b) Las lecturas del medidor han ido ascendiendo, con un incremento importante durante los períodos de los dos últimos meses, pasando de 11m³ a 19m³ en marzo de 2020, y registrando el mismo consumo en la toma de lectura el día de abril que se tomó lectura del medidor, el cual era de 692m³.
- c) Como se verá al analizar la visita técnica realizada por el Contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 7 de abril de 2020, fecha en que tuvo ocasión la respectiva diligencia, la lectura que ofrecía el medidor para esa fecha era de 693m³;
- d) Aquí se puede observar que, la facturación que se le cobra a la usuaria en todos los periodos corresponde a consumos, no a promedios, lo que significa que si bien el consumo en los últimos meses ha subido en consideración a los meses anteriores, corresponde a un gasto mayor

producto de más utilización de agua, o por no aplicabilidad familiar de jornadas o mecanismos de ahorro de agua, por las personas adultas que residen en la vivienda.

- e) Según la misma visita técnica realizada a la vivienda de la peticionaria el día 7 de abril de 2020, nos indica que el medidor se encuentra funcionando aparentemente normal, el sanitario y sus accesorios no presentan fugas, igualmente el lavaplatos, el tanque del lavadero y la entrada del agua a la lavadora de 28 libras que tienen en la casa, que a propósito podría depender el mayor consumo, dado el tamaño y las veces de utilización que se haga de ella, pero como se afirma en la visita, tampoco presenta fugas, en fin no existe ninguna otra razón aparente que permita entender la incidencia en el alto consumo en la propiedad inmueble, durante el mes de marzo de 2020.

GRÁFICA 2. FACTURACIÓN.

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Consejopark	Aseo	Total
202003	2020032000248		46.571		35.586	0	84.157
202002	2020022000249		29.770		21.515	0	51.285
202001	2020012000249		34.027		24.701	0	58.728
201912	2019122000248		29.770		21.515	0	51.285
201911	2019112000250		29.770		21.515	0	51.285
201910	2019102000250		21.296		15.141	0	36.437

OBSERVACIONES AL PANTALLAZO DE LA FACTURACIÓN. –

- a) Como puede observarse la facturación venía generándose en términos normales, considerando el bajo consumo que se presentaba para aquella época del año, hasta el mes de marzo de 2020, cuando tuvo un valor significativamente importante, lo que motivó la reclamación 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 7 de abril de 2020, donde se identificaron las siguientes observaciones:

“...Se pasó revista al sistema de tubería que entra el agua a la vivienda y se encuentra lo siguiente: un medidor funcionando aparentemente normal, sin verificar calibración, se pasó revista al sanitario y sus accesorios y no presentan fugas, al igual que el lavaplatos, tanque del lavadero y la entrada del agua a la lavadora y tampoco presenta fugas. Hace 22 años que residen en el predio. La lavadora la utilizan una vez en la semana. Se debe hacer seguimiento al medidor....”

Adicionalmente, en el Acta se hacen las siguientes anotaciones: el medidor es marca “AF”, lectura 693 (la que registraba el medidor el día 7 de abril de 2020 - fecha de la visita), clase “C”, “volumétrico”, Personas 2 adultos lavamanos 1 baños 1, duchas 1, poseen lavadora eléctrica de 28 libras.

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*, pantallazos que anteriormente registramos en los cuales podemos interpretar que el medidor presenta información por consumo permanente, en el muestreo que tomamos se colige que es parejo, contante, sin altibajos, de acuerdo con el siguiente record: octubre 2019 por 608m³, un consumo de 7m³; noviembre de 2019 por 619m³, para un consumo de 11m³; diciembre de 2019 por 630m³, para un consumo de 11m³; para enero de 2020, una lectura de 643m³, para un consumo de 13m³; para febrero de 2020, una lectura de 654m³, para un consumo de 11m³; pero para periodo de marzo de 2020, la lectura fue de 673m³, para un consumo de 19m³; y para abril, la lectura fue de 692m³, teniendo ya para el periodo de abril, un consumo de 19m³, no obstante, con esta información debe tenerse en claro que con la visita técnica y la condiciones históricas de la medición y el consumo, podemos concluir que la reclamación no tiene recibo por parte de la empresa prestadora del servicio.

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 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 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 del correo electrónico que nos ha suministrado con la petición, lo mismo en 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 PRETENSIONES de la peticionaria señora **NANCY LÓPEZ FLÓREZ**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso Lectura efectuado por la Empresa, en la cuenta de servicio No. **202414** correspondiente al inmueble ubicado en la Carrera 5 No. 7-59 en el municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, tanto en la factura

correspondiente, como también en el sistema *ialeph*, a partir de los periodos de octubre de 2019, obedecían al consumo que tradicionalmente se ha venido ejerciendo en la vivienda, sin embargo para el mes de marzo de 2020 se aumentó de manera importante, sin hallarse un factor de incidencia que sea el responsable del respectivo aumento distinto al mayor consumo por parte de los moradores de la residencia.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación que serán interpuestos ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en el evento de aceptarse el recurso de Apelación, este despacho procederá a darle el trámite correspondiente remitiendo el expediente 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.

Ante la evidente dificultad de poder notificar a la peticionaria 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, lo mismo que de conformidad con el Decreto Ley 491 de 2020, expedido por el Presidente y todos sus ministros con ocasión de la emergencia social, económica y ecológica, procederemos a notificar la presente Resolución por haberlo autorizado la usuaria, señora **NANCY LÓPEZ FLÓREZ**, con la presentación de la PQR radicada, a través del correo electrónico nanloflo1974@hotmail.com y en la página web de la empresa.

Dada en Armenia Q., a los dieciséis (16) 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- 200 de 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Jefe Oficina PQR'S