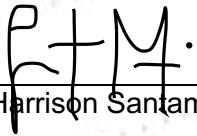


Notificación por Publicación:	No. C-016-2020
Fecha:	31/03/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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. 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:	LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO CC 4.465.097
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución Resuelve Recurso de Reposición
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
<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 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.</p>	
<p>La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.</p>	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	



10702-2020

RESOLUCIÓN 132 - 2020

Marzo 19 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION"

Cuenta de servicio No. **360800**

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., y en especial las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, procede a dar respuesta al **RECURSO DE REPOSICIÓN A LA RESOLUCIÓN PQR No. 0061** del veinte (20) de Febrero de dos mil veinte (2020).

1. Antecedentes

El señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, identificado con cédula de ciudadanía numero 4.465.097 radicó recurso de reposición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., registrado en la oficina de la **EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO E.P.Q. S.A. E.S.P.** del municipio de Montenegro Quindío, en la ventanilla única de la Entidad siendo las 1:58 pm del día cinco (29) de febrero de dos mil veinte (2020), mediante el cual el usuario solicita.

"...la presente tiene por objeto solicitarle muy comedidamente se sirva considerar mi caso, y en consecuencia se acceda a mi petición de corregir el valor que se está cobrando por la suma de (\$441.709) por nueve meses de mora en el pago del servicio de acueducto y alcantarillado. Y en consecuencia se cobre solamente los tres (3) meses los cuales se realizó el corte del servicio.

Fundamento mi solicitud, con base en los siguientes:

HECHOS:

PRIMERO: Obro en mi calidad de propietario del bien inmueble ubicado EN EL BARRIO LA SOLEDAD MANZANA 09, CASA No. 12 DE MONTENEGRO QUINDÍO, CON LA CUENTA DE SERVICIO No. 360800, cuya suscriptora es la señora OFIR GALLO.

SEGUNDO: LA CLAUSULA 233 DEL CAPÍTULO IV DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DICE: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato imputable al suscriptor y/o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio, sin que este exceda en todo caso de tres (3) periodos cuando sea mensual, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto, del artículo 140 de la ley 142 de 1994.



TERCERO: De lo anterior queda claro que las empresa debió realizar la suspensión a los tres meses y tomar las medidas, para que el usuario no pudiera volver a reconectarse y disfrutar del servicio gratuito por seis (6) meses.

CUARTO: Por tal motivo me permito preguntarle en qué forma se realiza el corte del servicio, que no evita la reconexión fraudulenta por parte del usuario, y que esta anomalía dure tanto tiempo de seis (6) meses sin que la empresa se percate del hecho y tome medidas, para que no se realice la reconexión hasta que no cancele los meses en mora.

QUINTO: En mi calidad de propietario, yo no tengo esos medios para evitar que el usuario eluda la medida de suspensión o corte del servicio, y se reconecte en forma fraudulenta, y que ustedes como empresa los deben tener y poner en práctica.

NOTIFICACIONES: Las recibiré en la calle 21 No. 4-39 de Montenegro Quindío o en el teléfono 3154154454, ...". (sic)

Mediante la Resolución N° PQR-0061 del 20 de febrero de 2020. Cuenta de Servicio número 300800. Definiendo en la parte resolutive lo siguiente:

ARTÍCULO PRIMERO: NO SE ACCEDE A LA PETICIÓN, en el sentido que la deuda a cargo de los arrendatarios por consumo, donde no obstante la Empresa haber suspendido el servicio desde el 27 de julio de 2019, sin embargo, aparentemente los moradores se reconectaron a la red a fin de continuar recibiendo el servicio, e impidieron subsiguientemente que el personal a cargo de los cortes, visitas técnicas de crítica y recritica, pudieran cumplir cabalmente las órdenes impartidas.

En consecuencia, de lo anterior, no se accede a realizar las correcciones necesarias que alude el peticionario, por considerar que la Empresa agotó el procedimiento existente en los protocolos para los procedimientos adelantados en estos casos.

Por otra parte, el peticionario, señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, como propietario del bien inmueble también fue responsable del pago en favor de la Empresa, como efectivamente lo efectuó el pasado 12 de febrero de 2020.

Ahora bien, que la revisión efectuada por la visita técnica ordenada en estas instancias al lugar de domicilio del solicitante, una vez se produjo la petición, se evidenció que el consumo en el periodo objeto de la reclamación, al analizar la información de la plataforma *ialeph*, el consumo corresponde realmente al que se facturó por parte de la Empresa, y en la visita técnica no se evidenciaron falencias en el sistema hidráulico de la casa, como tampoco a calificaciones inexactas de la empresa prestadora del servicio, que hubieran podido incidir en el resultado de facturación.

En consecuencia de lo anterior, el consumo realizado por las personas que habitaron la residencia en estudio, fue estrictamente el que la Empresa

prestadora les facturó mes a mes..."

No satisfecho con esta respuesta, el señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, interpone recurso de **REPOSICIÓN** contra la Resolución N°PQR-0061 -2020 del 20 de febrero de 2020.

2. Consideraciones

- Que el artículo 154, de la ley 142 de 1994, indica que: *"El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato. (...)"*.
- Que es procedente en esta instancia entrar a revisar el Recurso de Reposición propuesto por el usuario y resolver de fondo la impugnación.
- Que, si bien la empresa suspendió el servicio en su oportunidad, tal como aparece probado al momento de decidir el derecho de petición, y el arrendatario se reconectó fraudulentamente, la entidad no ejecutó las medidas pertinentes para evitar que el inquilino continuara con el servicio, no obstante que nuestros funcionarios lectores visitaban el predio con el objeto de hacer lectura del medidor y entrega de las facturas correspondientes, por lo tanto, es legítimo el derecho de impugnar del arrendador y usuario nuestro el señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**.

2.1. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las **EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO E.P.Q. S.A. E.S.P.**, constató que el del predio ubicado en el Barrio La Soledad Mz 9, Casa 12, Etapa 1 del municipio de Montenegro Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 360800**, cuya suscriptora es la señora **OFIR GALLO**.

2.2. Oportunidad y requisitos de los recursos.

Antes de entrar a resolver el recurso radicado por el señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, identificado con cédula de ciudadanía número 4.465.097, es importante analizar los requisitos de procedibilidad de los recursos en materia de servicios públicos domiciliarios.

No todas las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios

pueden ser objetos de recursos, contrario a ello, el artículo 154 ibídem, de manera expresa prevé que estos resultan procedentes contra los actos de "negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.", de suerte tal que, los que se lleguen a incoar contra actuaciones que se refieran a otros temas, así como los interpuestos contra (i) Los actos de suspensión, de terminación y corte, cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso; (ii) las facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas (iii) Cuando no se acredite el pago de las sumas que no hayan sido objeto de recurso, o del promedio del consumo correspondiente a los cinco (5) periodos, deberán ser rechazados por improcedentes, conforme lo indica el artículo 77 de la ley 1437 de 2011.

Los requisitos de procedibilidad son las condiciones que se deben cumplir por el recurrente para efectos de que su recurso pueda ser admitido y decidido de fondo por parte de la empresa o de la Superintendencia, de suerte tal que deben estar presentes al momento de su presentación y solo luego de verificado su cumplimiento el recurso podrá ser admitido, en caso contrario, según lo dispuesto en el artículo 78 del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, la impugnación deberá ser rechazada.

Tales requisitos, de conformidad con el artículo 154 ibídem, complementado con lo dispuesto en el artículo 77 del mencionado Código, son los siguientes

1. Interponerse dentro del plazo legal por el interesado o, de ser el caso, por su representante o apoderado debidamente constituido, quienes deben estar debidamente identificados en el recurso, el cual también deberá contener la dirección para notificaciones, que puede ser la correspondiente a su correo electrónico en el evento en el cual se pretenda ser notificado por este medio.

Ley 142 de 1994, "Artículo 154. De los recursos. (...).

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. (...).

2. *Estar debidamente sustentados, es decir, no basta con decir que se recurre la decisión, además es menester indicar cuales son las razones por las que a juicio del usuario esta debe ser revisada y modificada.*
3. *Referirse a materias susceptibles de la interposición de recursos, es decir, las relacionadas con la negativa a contratar, suspensión, terminación, corte y facturación.*
4. *Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los cinco (5) periodos.*

Ley 142 de 1994, "**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 esta. 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 acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos."

Con el panorama normativo claro en materia de requisitos de procedibilidad de los recursos, debemos decir *prima facie*, que el recurso de reposición interpuesto el día veintinueve (29) de febrero de dos mil veinte 2020, fue radicado oportunamente, toda vez que, la Resolución PQR-0061 del veinte (20) de febrero de dos mil veinte 2020, fue notificada personalmente al usuario el día veintiocho (28) de febrero de 2020, es decir, recurrió al día siguiente de la notificación personal, cumpliendo con el requisito del inciso 3° del artículo 154 de la ley 142 de 1994, que define claramente que el recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

El segundo requisito esta surtido con la sustentación, que en efecto hizo el señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO** del recurso.

Cumple con el tercer requisito, toda vez que, el escrito del recurso presentado hace referencia a los temas discutidos en la primera reclamación y se trata de un tema de facturación, y la falta de seguimiento que la empresa hizo de la cuenta de servicio 360800, toda vez que suspendió el servicio de acueducto dentro de los términos de ley, 3 meses de mora en el pago de las facturas, pero omitió el seguimiento necesario para realizar el corte definitivo, el retiro de la acometida, en fin falló en la función.

Ahora bien, revisada la Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*, se pudo evidenciar que cumple con el **cuarto requisito**, contemplado en el inciso 2° del artículo 155 de la ley 142 de 1994, debe acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los cinco (5) periodos. En cuanto a este punto, el usuario **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, pagó las facturas adeudadas por valor de \$441.709, quedando al día con la empresa.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP:



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: REVOCAR LA RESOLUCIÓN No. PQR-0061 del 20 de febrero de 2020, en favor del señor **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO**, identificado con cédula de ciudadanía número **4.465.097**, por lo ampliamente ilustrado en este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir esta Resolución a la Dra. **FEBRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, para que proceda a realizar los ajustes a la cuenta de servicios No. **360800**, abonando en favor del usuario **LUIS ALBERTO MADRID RESTREPO** el valor de 6 meses de consumo, a partir de la fecha en que fue suspendido el servicio por no pago, conforme a la novedad registrada en el sistema comercial *ialeph*, por prosperar el recurso de reposición, y hasta la fecha de pago por parte del peticionario.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión al usuario en la calle 21 No. 4-39 de Montenegro Q.

Dada en Armenia Quindío a los diecinueve (19) 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)

Julio Ernesto Ospina Góchez PU PQR'S