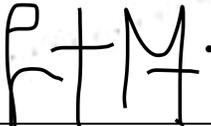


Notificación por Publicación:	No. C-006-2020
Fecha:	26/03/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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:	DIANA PATRICIA MARIN CC 24.605.547
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Página 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 página web.</p>	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	

10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0122-2020

Marzo 16 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 241560

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 **DIANA PATRICIA MARIN**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.605.547; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Circasia, Quindío; el día 24 de febrero de 2020, con radicado externo 0466, y radicado interno PQR N°-0161, en el que, el usuario manifiesta, que se descuenten metros represados que llegaron en la factura; a la vivienda ubicada en el Barrio Villa Nohemi manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"Yo Diana Patricia Marín, persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificada como aparece después de la firma, en el presente escrito, y obrando como usuaria del Servicio Publico Domiciliario, que presta su Empresa, me dirijo a su despacho con el fin de elevar la siguiente petición, me llego el recibo con lectura represada y considero que es error de la empresa cobrar injustamente ese recargo, que se descuenten los metros represados".

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 ubicado en el Barrio Villa Nohemí manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **241560**, cuyo suscriptor es el señor **ANTONIO DORANCE MARIN**.

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

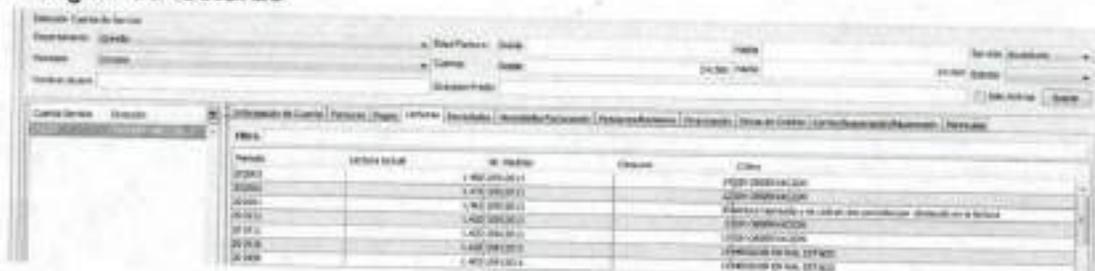
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Villa Nohemí manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Consumo	Valor	Estado	Total
2019-09	13 M3	13.000	Pagado	13.000
2019-10	15 M3	15.000	Pagado	15.000
2019-11	13 M3	13.000	Pagado	13.000
2019-12	0 M3	0.000	Pagado	0.000
2020-01	30 M3	30.000	Pagado	30.000
2020-02	12 M3	12.000	Pagado	12.000
2020-03	14 M3	14.000	Pagado	14.000

Imagen de lecturas



Periodo	Consumo	Valor	Estado
2019-09	13 M3	13.000	Pagado
2019-10	15 M3	15.000	Pagado
2019-11	13 M3	13.000	Pagado
2019-12	0 M3	0.000	Pagado
2020-01	30 M3	30.000	Pagado
2020-02	12 M3	12.000	Pagado
2020-03	14 M3	14.000	Pagado

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio No. **241560**, cuyo suscriptor es el señor **ANTONIO DORANCE MARIN**.
- En los periodos facturados de septiembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 15 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de diciembre de 2019, el consumo fue de "0" M3, de enero 2020, el consumo fue de 30 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 12 M3, de marzo 2020, el consumo fue de 14 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos;

Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- c) El día 4 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio Villa Nohemi manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *"Procedí a pasar revista del sistema de tubería de la vivienda y empecé observando el tanque del sanitario con sus respectivos accesorios y no presentan fugas, lo mismo el lavamanos, tanque y tubería del lavadero, lavaplatos sin fugas de agua, me detuve en el medidor y este se torna quieto con las llaves cerradas de la vivienda, se hace abrir una de ellas y comienza a girar el primer tambor rojo derecho de la rejilla donde nos da a entender que el medidor funciona normal".*

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

- d) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados de septiembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 15 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de diciembre de 2019, el consumo fue de "0" M3, de enero 2020, el consumo fue de 30 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 12 M3, de marzo 2020, el consumo fue de 14 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos; Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Todavía cabe señalar que, en la factura de enero se facturo el consumo promedio de diciembre por tal motivo llego por 30 M3 de consumo de agua.

Igualmente, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma a continuación:

CAPITULO IV DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

"ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarl. e' m e r' reúnan la a las que se i"

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

No obstante, el ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. 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 cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrà también lugar a determinar el consumo de un periodo con base en los de periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este periodo la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En cuanto al servicio de aseo, se aplican los principios anteriores, con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio de residuos que



En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micro medición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

PARÁGRAFO. La Comisión de regulación respectiva, en un plazo no superior a tres años a partir de la vigencia de la presente Ley, reglamentará los aspectos relativos a ese artículo con el fin de evitar traumatismos en la prestación de los servicios objeto de esta Ley.

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 la pretensión suscrita por la señora **DIANA PATRICIA MARIN**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.605.547, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 251560**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Villa Nohemí manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío, podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados de septiembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de octubre 2019, el consumo fue de 15 M3, de noviembre 2019, el consumo fue de 13 M3, de diciembre de 2019, el consumo fue de "0" M3, de enero 2020, el consumo fue de 30 M3, de febrero 2020, el consumo fue de 12 M3, de marzo 2020, el consumo fue de 14 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que, en los históricos del sistema encontramos; Que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Todavía cabe señalar que, en la factura de enero se facturo el consumo promedio de diciembre por tal motivo llego por 30 M3 de consumo de agua.

ARTICULO SEGUNDO: SOLICITARLE, a la señora **DIANA PATRICIA MARIN**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.605.547**, suscriptora de la cuenta de servicio **251560**, del municipio de Circasia, Quindío; que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo,



Deberá instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la en el **BARRIO VILLA NOHEMÍ MANZANA 3 CASA # 7, DE CIRCASIA, QUINDÍO.**

PARAGRAFO: El instrumento de medida debe cumplir con los estándares para el buen registro de su consumo y certificado de calibración, debe ser: un **MICROMEDIDOR** volumétrico de ½", clase C, con sistema de emisión de pulsos, de tal manera que posteriormente se pueden obtener lecturas remotas, con la instalación de modulo para lectura automática y con su respectivo certificado de calibración para su instalación.

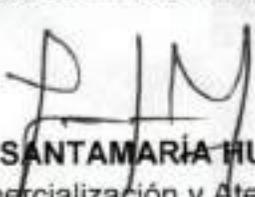
ARTICULO TERCERO: REMITIR, a la dependencia de pérdidas técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario del predio ubicado en la **BARRIO VILLA NOHEMÍ MANZANA 3 CASA # 7, DE CIRCASIA, QUINDÍO.**

ARTICULO CUARTO: Comunicar esta decisión a la siguiente dirección, en el Barrio Villa Nohemí manzana 3 Casa # 7, de Circasia, Quindío.

ARTÍCULO QUINTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase 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 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los dieciséis (16) 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)



Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S