

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-009-2020
<b>Fecha:</b>	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>	

<b>Notificado:</b>	FRANCI DIAZ RAMIREZ CC 24.605.233
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<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>	
<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización
<b>Proyectó:</b>	



0702-2020

**RESOLUCIÓN -0114-2020**

Marzo 16 de 2020

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"**

Cuenta de servicio No. 234395

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 **FRANCI DÍAZ RAMÍREZ**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.605.233, domiciliada y residente en la Carrera 4 Bis, Barrio Pedro Pablo Bello, municipio de Circasia Q., radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 06 de marzo de 2020 mediante escrito radicado con el # 0517 que dio origen a la PQR 0170, en el que manifiesta inconformidad con la oficina de la empresa en el municipio de Circasia Q., toda vez que en varias ocasiones han cobrado el servicio y ya había informado que su casa se encontraba desocupada y no fueron a verificar tal situación. Y que le llegó el recibo de pago, por un servicio que supuestamente no debe e igualmente solicita que se investigue a la empresa y a las personas si es que no están realizando el trabajo con decoro y honestidad, o simplemente hacen la lectura y expiden la factura de lo que les viene en gana.

La comunicación suscrita por la peticionaria, señora **FRANCI DÍAZ RAMÍREZ**, es del siguiente tenor:

*"...me encuentro bastante preocupada y molesta por la deshonestidad, por parte de la empresa prestadora del servicio de acueducto **EPQ**, de la oficina ubicada en el municipio de Circasia ya que en varias ocasiones han hecho lo mismo. Cobran un servicio que con dos meses de antelación les he pedido el favor de que vayan hasta la casa ubicada en el **barrio Villa Diana Mz B, Casa No. 8 del municipio de Circasia** para que vean que esta casa se encuentra hace más de tres meses desocupada por lo tanto las llaves del contador se serraron para evitar fugas o cualquier daño en la vivienda, de igual manera, el contador de la energía y la del gas se encuentran suspendidas. Veo con sorpresa y bastante molesta que al llegar el recibo llega de un valor de **\$47.563 pesos**, y solicito que se investigue la empresa y a las personas si están realizando bien el trabajo que desempeñan o simplemente colocan lo que se les da la gana en la facturación.*

*Por otra parte, solicito una visita al inmueble antes mencionado y no cobren dicho valor del recibo facturado. Ya que no es justo su cobro y ya ha pasado en varias ocasiones la misma situación donde por falta de tiempo o disponibilidad no se había hecho la reclamación y se había pagado lo que ustedes quisieron. De esta manera pueden dirigirse al barrio a averiguar hace cuánto tiempo está deshabitada la casa para que ustedes no se sientan robados.*







No siendo más agradezco su amable y pronta gestión, y anexo fotocopia de la factura por un Valor de \$47.563 mil pesos, fotocopia del recibo del servicio de gas donde pueden evidenciar direccion y el valor de gas por \$280 pesos, FDR..." (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 el Barrio Villa Diana MZ B, Casa No. 10 del municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **234395**, cuya suscriptora es la señora **YOLIMA CARMONA**.

### 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 registrada en nuestro sistema a nombre de la señora **YOLIMA CARDONA**, inmueble ubicado en el Barrio Villa Diana, MZ B, Casa No. 10 en el municipio de Circasia Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la peticionaria, señora **FRANCI DÍAZ RAMÍREZ**.

Fecha	Estado	Unidad	Causa	Clas.
2019-10-01		183		DESCUPO
2019-11-01		183		DESCUPO
2019-12-01		183		DESCUPO
2020-01-01		183		DESCUPO
2020-02-01		183		DESCUPO
2020-03-01		183		DESCUPO

- El pantallazo anterior nos muestra la lectura de los últimos TRES (3) meses del año anterior, desde octubre de 2019, y se incluyen los meses de enero, febrero y marzo de 2020, en la misma, en la que se observa la misma lectura del medidor (1836m3), lo que indica necesariamente que el medidor se encuentra frenado, o que el inmueble se encuentra desocupado.
- Llama la atención que la misma usuaria y peticionaria, señora **FRANCI DÍAZ**, afirma que: "... la vivienda se encuentra hace más de tres meses desocupada por lo tanto las llaves del contador se serraron para evitar fugas o cualquier daño en la vivienda..." (las subrayas son nuestras) (sic).
- Por otra parte, la cuenta de servicio ha tenido varias solicitudes de inconformidad en relación con la misma causa de desocupación del bien, efectuadas en las oficinas de la empresa en el municipio de Circasia, como se demuestra en la gráfica siguiente obtenida de la misma plataforma de sistema comercial de la entidad, conforme a las reclamaciones efectuadas por consumo, así:

Gráfica 3 Reclamaciones efectuadas por consumo.

Fecha	Estado	Unidad	Causa	Unidad	Fecha
2019-10-01	Consumo		DESCUPO	183	
2019-11-01	Consumo		DESCUPO	183	
2019-12-01	Consumo		DESCUPO	183	
2020-01-01	Consumo		DESCUPO	183	

- La vecina de la usuaria, ciudadana residente en la Mz B, Casa 11, manifiesta que el inmueble se encuentra desocupado aproximadamente de tres a cuatro meses.
- Se colige entonces de la afirmación de la vecina anotada, congruente



con la de la peticionaria que el bien inmueble ha estado ocupado en el interregno del año y 2 meses por períodos cortos de tiempo, no obstante, que el medidor instalado en la vivienda registra la misma lectura de 1836 m<sup>3</sup>.

- f) Como consecuencia de lo anterior, se trata de que el medidor se encuentra frenado en esa lectura de 1836m<sup>3</sup>, lo cual debe tener un tratamiento preferente por parte de la encargada de la vivienda, es decir, debe procederse a su reemplazo por uno nuevo, y así evitar las incomodidades a las que se ha visto sometida conforme al escrito presentado.

### 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**, el día 2 de marzo de 2020, donde se identificó que, en la vivienda de señalada se hacen constar las siguientes observaciones:

*"...Paso revista del predio y se encuentra deshabitada según versión de la vecina de la MzB-11, hace aproximadamente de tres a cuatro meses. Este predio no lo han arrendado porque lo tienen que vender. La encargada del predio se puede ubicar en la Cra. 4ta. Bis No. 9-34 con Nro. Celular 3117980850 ...". (sic)*

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca AF, clase C, volumétrico, lectura 1836.

#### 3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por promedio toda vez, que como se vio al parecer se encuentra frenado, lo que ha conducido a la empresa a tener que promediar el consumo, para efectos de facturar, es así como se infiere que la cantidad de 10m<sup>3</sup> mensuales son los que la entidad viene facturando desde enero de 2019, es decir, más de 1 año. Todo indica que el inmueble ha estado ocupado por corto espacio de tiempo en este lapso de tiempo desde que el medidor registra la lectura frenada de 1836m<sup>3</sup>, lo que quiere significar que muy posiblemente el consumo real ha podido ser más de los 10m<sup>3</sup>, si los ocupantes del bien son más de dos



personas, o menor, si solo está habitado por una persona, sin embargo, no podemos afirmarlo concluyentemente, y más si no contamos con los elementos de juicio necesarios, pero según las afirmaciones de la peticionaria como de la vecina de la casa #11, el inmueble ha estado desocupado aproximadamente de tres a cuatro meses, lo que indica que es el único elemento de prueba, que la empresa debe tener para realmente entender desde cuándo está desocupado el bien inmueble, y en consecuencia, el número de metros por promedio que debemos proceder a devolver a la peticionaria es el de los últimos tres (3) meses, equivalentes a 30 m<sup>3</sup>, los cuales se le abonarán en la próxima factura.

De la visita técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización para la respuesta efectos de la PQR, podemos concluir que la infraestructura de las instalaciones hidráulicas en la propiedad, se encuentra en buen estado de funcionamiento, sin encontrar daños ni fugas de ninguna naturaleza, pero obviamente indicarle a la usuaria la urgencia de proceder a reemplazar el medidor instalado que se encuentra frenado, por uno nuevo para poder así determinar a través de la lectura el verdadero consumo de la usuaria en el bien identificado en estas diligencias.

La Empresa ante la situación de que el medidor ha registrado la misma lectura desde enero de 2019, por 1836m<sup>3</sup>, ha tenido que facturar con promedios, por autorizarlo el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando dice: "...sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse conforme al contrato de condiciones uniformes suscrito entre la Empresa y la Suscriptora, por los consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario.

En relación con esta norma hay que destacar dos cosas: Sólo procede de manera excepcional, cuando durante un periodo no es posible hacer la medición y por causas no imputables a la empresa o al usuario.

La empresa decide en el contrato de condiciones uniformes cuál de las alternativas previstas aplica; en caso de no existir estipulación expresa en el contrato, la empresa deberá aplicar aquella que para cada caso concreto se ajuste más al objetivo de determinar el consumo real del usuario.

En cuanto al promedio practicado por la Empresa para cobrar el consumo de cuya lectura no fue posible verificar, está autorizado por la Ley, es así como la Ley 142 de 1994 establece: **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 período con base en los de períodos 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 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.

En relación con la dificultad que se presenta de manera reiterada de no poder hacer lectura del medidor por parte de los funcionarios de la Empresa, toda vez que al parecer el medidor se encuentra frenado, es decir, funcionando mal.

Consecuencialmente, la Subgerencia de Comercialización sugiere a la peticionaria el reemplazo del medidor que se encuentra frenado por uno nuevo tal como lo exige el cumplimiento del contrato de condiciones uniformes entre suscriptor y/o usuario y Empresa, en el sentido de salvaguardar los intereses de las partes.

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 LA PRETENSIÓN PRINCIPAL** suscrita por la señora **FRANCI DÍAZ RAMÍREZ**, en el sentido de abonar a la cuenta de servicios No. **234395**, cuya suscriptora y/o Usuaría es la señora **YOLIMA CARDONA**, y de la cual es encargada la peticionaria, la suma de 30 metros cúbicos de agua, cuyo valor será aplicado en la facturación del próximo mes, para lo cual remítase la copia de esta Resolución a las Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, P.U. de Facturación de esta dependencia, para que proceda a realizar las devoluciones a las que se refiere el presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Remítase copia de la presente Resolución a la Doctora **FEBRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, Profesional Universitaria encargada del proceso facturación, a fin de que proceda a abonar a la cuenta de servicio No. **234395** la cantidad de **30m<sup>3</sup>**, para los cuales se aplicará la nota crédito correspondiente para la facturación del mes próximo.



**ARTÍCULO TERCERO:** 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 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., 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)

**PQR- 0170 de 2020**

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Oficina P.Q. R S