

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-011-2020
<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>	MARIA MERCEDES HERNANDEZ ZULUAGA CC 41.885.617
<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 -0126-2020

Marzo 18 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 246454

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 **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ ZULUAGA**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.885.617, domiciliada y residente en la Calle 12 #11-70 Barrio Mercedes Bajo del municipio de la Circasia Q., radicó derecho de petición ante las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en el municipio de Circasia Q., el día 5 de marzo de 2020, mismo que fue enviado a la Ventanilla única de la Entidad el día 10 de marzo de 2020, el cual fue radicado con el # 0545, dando origen a la PQR 0173, en el que manifiesta inconformidad con la facturación correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2020, las cuales le llegó con incremento exagerado.

La comunicación suscrita por la usuaria, señora **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ ZULUAGA**, es del siguiente tenor:

*\*... Por medio de la presente les solicito la revisión del medidor de agua del inmueble ubicado en la calle 12 No. 11-70 Barrio Mercedes Bajo, en el municipio de Circasia Quindío, para que por favor hagan la corrección pertinente en la factura de dicho servicio, ya que subió de forma exagerada. Esto debido a que los recibos que cancelé en los meses de diciembre del año 2019 y enero de 2020, fueron así:*

*Diciembre del año 2019 por valor de \$22.773=*

*Enero del año 2020 por valor de \$10.348=*

*Lo anterior debido a que en el mes de febrero del año 2020 me encuentro con la gran sorpresa de que el recibo del servicio de agua me llega por valor de \$50.912= y en el recibo del mes de marzo del año de 2020 me están cobrando un valor de \$48.533 En dicha casa vivimos solo 2 personas..." (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".

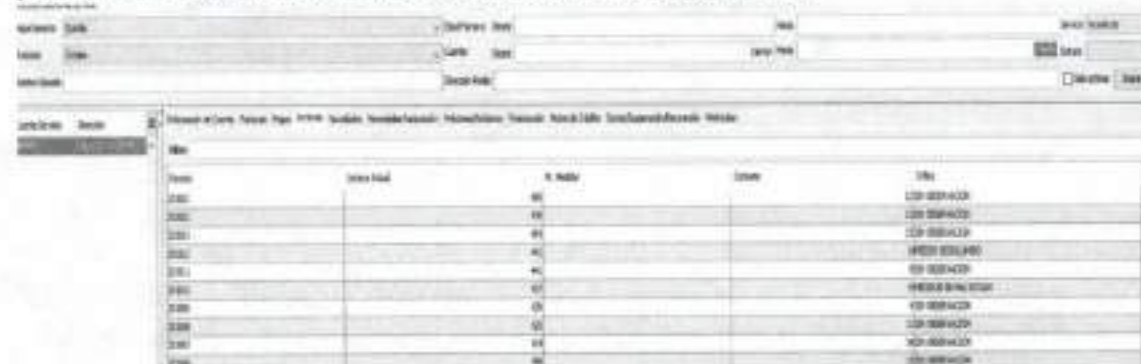
## 2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Calle 12 No. 11-70 Barrio Mercedes Bajo, en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **2464540**, cuya suscriptora y/o usuaria es la misma peticionaria señora **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ**.

## 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 **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ**, inmueble ubicado en la Calle 12 No.11-70, Barrio Mercedes Bajo en el Municipio de Circasia Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia ocupada por la peticionaria, señora **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ**.



Mes	Medida	N. Med	Costo	IVA
2010		61		239.829432
2011		61		239.829432
2012		61		239.829432
2013		61		499.658864
2014		61		659.488296
2015		61		919.317728
2016		61		1179.147160
2017		61		1438.976592
2018		61		1698.806024
2019		61		1958.635456
2020		61		2218.464888

- a) El pantallazo anterior nos muestra las lecturas de los meses de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE,

DICIEMBRE DE 2019, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2020, en los cuales se advierten los siguientes consumos en ese orden: 13M3, 14M3, 11M3, 4M3, 8M3, 4M3, 0M3, 134M3, 12M3, Y 12M3, respectivamente.

- b) De las lecturas se interpreta que han sido constantes, el medidor viene trabajando de manera normal, en los meses de junio, julio y agosto de 2019 los consumos tuvieron comportamientos ajustados al número de personas residentes en la vivienda, septiembre, octubre y noviembre, los consumos tuvieron una baja por ahorro de agua, para el mes de diciembre de 2019, registró 0m3 de consumo, habida cuenta que la vivienda estuvo desocupada, como consta en la lectura correspondiente, sin embargo, las en los meses de enero, febrero y marzo, las lecturas volvieron al comportamiento de consumo correspondientes a los meses de junio, julio y agosto de 2019, sin picos que indiquen desviaciones significativas, ni represamientos de facturas, elementos propios de un desajuste de medición. En la vivienda objeto de análisis, los consumos han sido constantes, y corresponden al número de ocupantes (2 personas).
- c) Por otra parte, el medidor y las instalaciones hidráulicas de la vivienda están funcionando cabalmente, sin encontrarse fugas perceptibles o imperceptibles que puedan indicar aumento en la contabilización del consumo, con excepción de la que aparece reportada en el Acta de Visita realizada por el Técnico **ARNOBY CASTAÑO E.**, quien menciona en una nota anexa, que "...la señora Daniela Muriel arrendataria del predio informa que ellos ocuparon la vivienda el primero de febrero del año en curso y que a los 15 o 20 días se dieron cuenta que estaba botando agua por el tubo de desagüe del tanque del sanitario y de inmediato informaron a la Sra. Gloria encargada de la vivienda..". Sin embargo, de la misma acta se colige que para el día de la visita (12 de marzo de 2020) la perdida advertida por la residente en la casa, había sido superada.

Gráfica 2. Facturación

Fecha	Medición	Consumo	Valor	Concepto	Impuesto	Tarifa	Total
2019	20190601	13	1.10				1.10
2019	20190701	14	1.10				1.10
2019	20190801	11	0.90				0.90
2019	20190901	4	0.30				0.30
2019	20191001	8	0.60				0.60
2019	20191101	4	0.30				0.30
2019	20191201	0	0.00				0.00
2020	20200101	13	1.10				1.10
2020	20200201	14	1.10				1.10
2020	20200301	12	1.00				1.00

- a) De la gráfica 2 se puede observar que el comportamiento de la facturación corresponde de manera idéntica al presentado en el proceso de consumo señalado en el punto a) de la gráfica 1 antes presentada.
- b) Los mayores valores de los meses de agosto de 2019 y marzo del 2020, corresponden a que la facturación es por 2 meses, ya que no fueron canceladas oportunamente las facturas de julio de 2019 y febrero de 2020.

### 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 12 de marzo de 2020, donde se identificó que, en la vivienda de señalada se hacen constar las siguientes observaciones:

*"...se revisó el sistema hidráulico de la vivienda, empezando por el tanque del sanitario; y el sistema de válvulas de entrada y salida del agua se encuentra sin fugas. También se revisó el lavaplatos, duchas y lavadero y tampoco presenta fugas de agua, el medidor se encuentra funcionando normal. NOTA: la señora Daniela Muriel, arrendataria del predio informa que ellos ocuparon la vivienda el primero de febrero del año en curso y que a los 15 o 20 días, se dieron cuenta que estaba botando agua por el tubo de desagüe del tanque del sanitario y de inmediato le informaron a la Sra. Gloria, encargada de la vivienda, con cel. 3142663815..." (sic)*

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca AF, clase C, serie 16026219 volumétrico, lectura 492, habitan 3 personas, 2 adultos y 1 menor, tienen 1 baño sanitario, 1 duchas, 1 lavaplatos y 1 lavadora de 17 lbs.

#### 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 lectura, consumo normales, información ideal de estos elementos cuando se encuentran en óptimo funcionamiento, ya que como se certifica en la visita técnica, que el medidor está funcionando normalmente, y que no existen fugas que puedan alterar el consumo en la vivienda.

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.

El consumo que se reporta en la vivienda está conforme al número de personas que la ocupan, que de acuerdo con el acta de visita técnica efectuada el 12 de marzo de 2020, tuvo una fuga en el tubo de desagüe del tanque del sanitario que fue superada satisfactoriamente.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

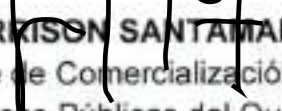
### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL** suscrita por la señora **MARÍA MERCEDES HERNÁNDEZ ZULUAGA**, toda vez que los niveles de consumo en la vivienda cuya cuenta de servicios es No. **246454**, a nombre de la suscriptora y/o Usuaría es la misma peticionaria, son normales, no presenta fugas, el medidor está trabajando normalmente, y además, contamos con la constancia de la visita técnica cuya acta certifica todo lo anterior. La cual se encuentra rubricada por la arrendataria del bien inmueble **DANIELA MURIEL VELA**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 dieciocho (18) 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- 0173 de 2020**

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