


Notificación por Publicación:	No. C-012-2020
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:	AUDINELLY TORRES ACOSTA
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:	

0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0112-2020

Marzo 16 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 209885

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 **AUDINELLY TORRES ACOSTA**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 05 de marzo de 2020 en las Oficinas de la Empresa en el Municipio de Circasia Q., mediante escrito radicado en la Ventanilla única de la Entidad con el número 0553 del 10 de marzo de 2020, en el que solicita se realice una revisión técnica en la vivienda a las llaves u al medido, lo mismo que las instalaciones hidráulicas a fin de verificar que no presenten fugas ni daños que puedan incrementar el costo del servicio.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

"...amparada en el artículo 23 de la Constitución Nacional les solicito se realice revisión en mi vivienda a las llaves, medidor, instalaciones hidráulicas con el fin de verificar que no presenta fugas ni daños que puedan incrementar el consumo del servicio. Es importante comentar que solo habitamos la vivienda dos personas que no permanecemos en la vivienda, no preparamos alimentos toda vez que comemos por fuera. Manejamos hábitos de consumo diario como la ducha diaria y el lavado de la ropa normal.

Normalmente el consumo es de 12 o 13 M3 por un valor facturado de Cuarenta y Cinco Mil pesos o Cincuenta Mil pesos y el día martes tres (3) de marzo recibo la factura NO. 202002822010 por un valor de Doscientos Once Mil Setecientos Setenta y Siete (\$211.777), valor que no corresponde a la realidad, toda vez que no presento en mi predio daños ni he tenido visitas que incrementaran el consumo en mi casa.

Igualmente solicito no se me realice cortes del servicio hasta obtener una respuesta acorde con la realidad de consumo de mi vivienda o en su defecto se me permita cancelar lo usualmente pagado..." (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 carrera 10 No. 4-32 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **209885** cuya suscriptora es la misma peticionaria señora **AUDINELLY TORRES ACOSTA**.

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 **AUDINELLY TORRES ACOSTA**, inmueble ubicado en la CARRERA 10 No. 4-32 en el municipio de Circasia Q., cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la usuaria.

Fecha	Lectura	N. Med	Consumo	Costo
2019		11 2098		11 2098
2019		12 2098		12 2098
2019		13 2098		13 2098
2019		14 2098		14 2098
2019		15 2098		15 2098
2019		16 2098		16 2098
2019		17 2098		17 2098
2019		18 2098		18 2098
2019		19 2098		19 2098
2019		20 2098		20 2098

- a) En el pantallazo anterior, nos muestra la lectura de los últimos seis (6) meses de 2019, adicionados con las lecturas de los meses de enero y

febrero y marzo de 2020, en la misma se nota un aumento importante en los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020.

- b) Interpretando la gráfica 1, correspondiente a la lectura y consumo podemos deducir que el consumo ha sufrido picos elevados que son indicativos que al parecer corresponde a fugas perceptibles, como la evidenciada por el Técnico de la Empresa, el señor **ARNOBY CASTAÑO ESTRADA**, conforme el Acta de Visita realizada el día 11 de marzo de 2020, misma que es suscrita por la usuaria **AUDINELLY TORRES ACOSTA**, propietaria de la vivienda, cuando informa:

"...procedí a pasar revista del predio y es una vivienda que tienen una subhabitación arrendada, en esta habitación reside una sola persona. Se revisó el sanitario y existe una fuga perceptible por el tapón de agua stop del tanque del sanitario..."

- c) Nótese que para el período correspondiente al 201912, el consumo resulta excesivo pasando de 13m³ en noviembre a 30m³ del mes de diciembre de 2019. Al igual que enero de 2020 que registra un consumo de 51m³, no obstante, que ya conocemos la causa de la pérdida de agua.
- d) Resulta claro para la empresa que el consumo alto de los meses aludidos de diciembre de 2019 y enero de 2020 corresponda a la fuga perceptible en el circuito hidráulico de la vivienda, específicamente en el tapón agua stop del tanque en uno de los (3) sanitarios, específicamente en la habitación arrendada.
- e) Lastimosamente para la usuaria, cuando la empresa evidenció el aumento significativo en el segundo período de diciembre de 2019 y del segundo período del mes de enero de 2020, inmediatamente procedió a asignar a los lectores **DUVALIER HOYOS GUTIÉRREZ**, y **GUILLERMO PARRA FLÓREZ**, a fin de practicar sendas visitas técnicas a la crítica, para verificar la causa de los aumentos significativos, desafortunadamente los días en que se realizaron las visitas, 18 de enero de 2020, la primera y 11 de febrero de 2020, la segunda, se dejaron consignadas las siguientes observaciones: "Nadie Atiende", y "nadie en casa y medidor bajo llave", respectivamente. Lo que impidió poder advertir anticipadamente la fuga correspondiente.

Gráfica 2 Facturación. -

Año	Concepto	Total	Consumo	Consumo	Consumo	Total
2019	20191201		11.91	11.91		11.91
2020	20200101		11.91	11.91		11.91
2020	20200201		11.91	11.91		11.91
2020	20200301		11.91	11.91		11.91
2020	20200401		11.91	11.91		11.91

- Efectivamente en relación con la facturación de los meses de octubre a diciembre de 2019 ha sido estable sin aumentos significativos.
- Para la facturación para enero y febrero de 2020 podemos observar que la misma presenta aumentos significativos, que como se prueba en el Acta de Visita Técnica realizada por parte de nuestro funcionario **ARNOBY CASTAÑO E.**, corresponde a una fuga perceptible en el tapón de agua stop del tanque del sanitario de la habitación en arrendamiento, constituyéndose en la causa probable del alto consumo o lo que es la pérdida a cargo de la usuaria del servicio.

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 **AUDINELLY TORRES ACOSTA**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso medida y de facturación de la cuenta de servicio No. **209885**, cuya suscriptora y/o Usuaria es la misma peticionaria, correspondiente al predio ubicado en la Carrera 10 No. 4-32, en el municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos de lectura y consumo, se venían haciendo dentro de los cánones normales, hasta cuando en el último mes del año anterior, es decir, diciembre de 2019 y enero de 2020, se verificó un aumento importante del consumo producto de la fuga perceptible evidenciada en la visita técnica practicada en la vivienda de la usuaria el día 11 de marzo pasado por nuestro funcionario **ARNOBY CASTAÑO E.**, de cuya existencia tuvo conocimiento la peticionaria al suscribir el acta respectiva.

Por otra parte, la empresa una vez evidenció el aumento significativo de las lecturas de diciembre de 2019 y enero de 2020, procedió a través del proceso de crítica a comisionar a los lectores **DUVALIER HOYOS GUTIÉRREZ** y

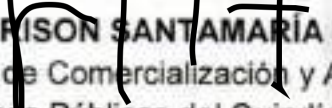
GUILLERMO PARRA FLÓREZ, para que procedieran a las visitas técnicas a la crítica del predio objeto del aumento, como lo establece el protocolo de la entidad, quienes efectivamente levantaron las actas números **134321** del 18 de enero de 2020, la primera, y **138216** del 11 de febrero de 2020, la segunda, dejando en las mismas las observaciones que: Nadie atiende, y nadie en casa-medidor bajo llave, respectivamente, lo que necesariamente impidió que pudiéramos advertir la existencia de la fuga anticipadamente, y así evitarle unos mayores costos por consumo a la usuaria. Copias de las actas mencionadas se adjuntan al presente expediente.

Finalmente, es importante anotar que, en la visita a la crítica del 18 de enero de 2020 para el mes de marzo de 2020, se dejó constancia que el medidor a la fecha de lectura contaba con un registro de 201 m³, indicador que el medidor está en buen estado de funcionamiento.

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 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- 0175 de 2020

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