


<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-018-2020
<b>Fecha:</b>	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>	

<b>Notificado:</b>	LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS CC 24.603.199
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución Resuelve Recurso de Reposición
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina 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 pagina web.</p>	
<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización
<b>Proyectó:</b>	



0702-2020

**RESOLUCIÓN -0131-2020**

Marzo 18 de 2020

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

Cuenta de servicio No. **255042**

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 **LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS**, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.603.199, domiciliada y residente en la Urbanización La Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202, en la parte rural del municipio de Circasia Q., radicó derecho de petición en la Ventanilla única de la Entidad el día 10 de marzo de 2020, el cual fue radicado con el # 0547, dando origen a la PQR 0179, en el que manifiesta inconformidad con la facturación toda vez que al parecer le están cobrando e meses y dice que ya pagó uno de ellos, pero perdió el recibo.

La comunicación suscrita por la peticionaria, señora **LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS**, es del siguiente tenor:

*"... Por medio de la presente informo a ustedes que en el recibo correspondiente a esta fecha me ha llegado por 3 meses, teniendo que llegar por dos meses. El último pago efectuado en el mes de enero lo hice sobre el último día, la señorita dijo que si el pago no alcanzaba entrar al sistema que viniera con el recibo y lo arreglábamos. El recibo del último pago se me extravió y efectivamente el pago no entró al sistema y por eso se me están cobrando 3 meses. Por favor hagan la revisión correspondiente..."*  
(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 Urbanización La Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202, situado en el sector rural del municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **255042**, cuya suscriptora y/o usuaria es **LL Y C CONSTRUCCIONES S.A.S.**

## 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 sociedad **É LL Y C CONSTRUCCIONES S.A.S**, inmueble ubicado en el área rural del municipio de Circasia en la Urbanización La Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la peticionaria **LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS**

Mes	Consumo	Valor	Estado	Observaciones
2018	01	01	01	01
2018	02	02	02	02
2018	03	03	03	03
2018	04	04	04	04
2018	05	05	05	05
2018	06	06	06	06
2018	07	07	07	07
2018	08	08	08	08
2018	09	09	09	09
2018	10	10	10	10
2018	11	11	11	11
2018	12	12	12	12
2019	01	01	01	01
2019	02	02	02	02
2019	03	03	03	03
2019	04	04	04	04
2019	05	05	05	05
2019	06	06	06	06
2019	07	07	07	07
2019	08	08	08	08
2019	09	09	09	09
2019	10	10	10	10
2019	11	11	11	11
2019	12	12	12	12
2020	01	01	01	01
2020	02	02	02	02
2020	03	03	03	03
2020	04	04	04	04
2020	05	05	05	05
2020	06	06	06	06
2020	07	07	07	07
2020	08	08	08	08
2020	09	09	09	09
2020	10	10	10	10
2020	11	11	11	11
2020	12	12	12	12
2021	01	01	01	01
2021	02	02	02	02
2021	03	03	03	03
2021	04	04	04	04
2021	05	05	05	05
2021	06	06	06	06
2021	07	07	07	07
2021	08	08	08	08
2021	09	09	09	09
2021	10	10	10	10
2021	11	11	11	11
2021	12	12	12	12
2022	01	01	01	01
2022	02	02	02	02
2022	03	03	03	03
2022	04	04	04	04
2022	05	05	05	05
2022	06	06	06	06
2022	07	07	07	07
2022	08	08	08	08
2022	09	09	09	09
2022	10	10	10	10
2022	11	11	11	11
2022	12	12	12	12

- El pantallazo anterior nos muestra las lecturas de los meses de **NOVIEMBRE DE 2018**, donde se demuestra que el medidor está frenado desde esa época.



*duchas, lavadero, y no presentan fugas. Manifiesta la señora Luz Amparo Rayo arrendataria del apto que el derecho de petición corresponde o solicita que los recibos de pago le lleguen a la vivienda y que le están cobrando 3 meses que según ella ya los ha cancelado...". (sic)*

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca *Metrex*, clase *C*, serie *02517/2011* volumétrico, lectura **169m3**.

Datos adicionales: 1 Persona vive allí, tienen 2 lavamanos, 2 baños sanitarios, 2 duchas, 1 lavadero, y una lavadora eléctrica de 24 libras.

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

- a) 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 desde noviembre de 2018 a la fecha se encuentra frenado, registrando a partir de allí la misma lectura de 169m3, lo que significa que debe ser reemplazado por uno nuevo. Por lo cual 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 aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

*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 periodo 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 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 período 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 período 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 y del volumen de residuos que se recojan.

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 **LUZ AMPARO RAYO**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.603.199, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 255042**, correspondiente al predio ubicado, en la Urbanización Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202 en sector rural del Municipio de Circasia Q., se verificó que los históricos del medidor de los periodos facturados se adeudan las últimas tres facturas. El último pago efectuado por la usuaria fue el 11 de diciembre de 2019, correspondiente a la factura del mes de noviembre de 2019.

Debido a que, a la usuaria, señora **LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS**, según

lo solicita de que le lleguen los recibos a su apartamento, la empresa hará lo que sea pertinente para enrutar la entrega a la dirección indicada.

**ARTICULO SEGUNDO:** Solicitarle a la usuaria y peticionaria **LUZ AMPARO RAYO CEBALLOS** del municipio de Circasia Q., para que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo, proceder a instalar un instrumento de medición para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la Urbanización La Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202, Circasia Q.

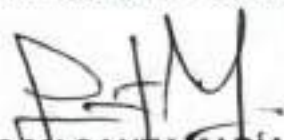
**PARAGRAFO:** El instrumento de medida debe cumplir con los estándares para el buen registro de su consumo y certificado de calibración, debe ser: un **MICROMEDIDOR** volumétrico de ½", clase C, con sistema de emisión de pulsos, de tal manera que posteriormente se pueden obtener lecturas remotas, con 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 de la usuaria del predio ubicado en la Urbanización la Arboleda, Bloque 4, Apartamento 202, en Circasia Q.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 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)