

Notificación por Publicación:	No. C-055-2020
Fecha:	29/04/2020
<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, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>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:	CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: silviflorez2011@hotmail.com
<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</p>	

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.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

RESOLUCIÓN 0163 2020

Abril 28 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 130954

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

El señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío a través de la página web de la entidad el día 13 de Abril de 2020, con radicado externo 0708, y radicado interno PQR N°-0213, en el que el usuario solicita visita para verificar el consumo y medición real del medidor a la vivienda ubicada en la Barrio Cantarito Mzna G 8 # 1 de La Tebaida, con Celular 3105085833, y con dirección de correo electrónico, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“...Recicla el agua lluvia. Vive solo hace más de 2 meses y subió el costo de la factura. Antes habitaban 2 personas...”.

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 la vivienda está ubicada en Barrio

Cantarito, Mz G 8 # 1 de La Tebaida, corresponde a la cuenta de servicio **No. 130954**, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS ENRIQUE 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 y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Estación Manzana A Casa # 28, de La Tebaida, Quindío, sistema denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Criti
202004		1.273		5 SIN
202003		1.273		5 SIN
202002		1.262		5 SIN
202001		1.262		5 PRE
201912		1.262		4 SIN
201911		1.258		6 SIN
201910		1.258		6 SIN

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 130954**, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**.
- Los últimos dos (2) meses del año 2019 y los cuatro (4) meses de 2020, la empresa ha promediado el consumo del servicio entre 6m³, 4m³, 5m³, 5m³, 5m³, 5m³, desde noviembre de 2019 a abril de 2020, respectivamente.
- Tomando las lecturas del medidor desde el mes de noviembre de 2019 a abril de 2020, estas fueron: 1258m³, 1262m³, 1262m³, 1262m³, 1273m³, y 1273m³, lo que nos muestra un represamiento de lecturas en los meses de diciembre de 2019, enero de 2020, y también en febrero de 2020, la misma situación ocurrida en los periodos de marzo y abril de 2020.
- Los represamientos de lecturas se presentan por varias razones, entre otras, porque los funcionarios asignados para dicha tarea no la realizan con el juicio que se requiere; o porque el predio no se encuentre enrutado para tal diligencia, o que el medidor se encuentre en posición que dificulte su lectura, o cuando la el mismo se encuentre en condiciones que dificulte su toma de lectura.
- De todas las anotadas, y de la visita técnica a la residencia por parte

del señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Empresa, la última consideramos es la que en este caso ha ganado terreno, ya que por la filtración de agua en la tapa del medidor, éste se torna en un vaho que impide por la humedad poder visibilizar la cifra que ofrece el medidor, es posible que esté midiendo de manera óptima el consumo en la residencia, pero cuando se va a tomar el registro de lectura, cualquier esfuerzo resulta nugatorio, imposibilitando la lectura, haciéndola ilegible, lo que determina la situación particular que ahora tenemos.

- f) Efectivamente de la visita técnica realizada por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, se determina la ilegibilidad de la lectura del medidor, lo que no permite calcular la medida del aparato para el día de la diligencia, posible situación a la que pudieron estar inmersos los funcionarios a quienes les correspondía la lectura o crítica correspondiente, desafortunadamente tener que ser a causa de una PQR instaurada por el usuario, la que nos permitiera identificar el problema de lectura, cuando pudo ser gracias a una lectura ordinaria la que nos hubiera permitido creativamente buscar una solución anticipada, y no esperar la queja del usuario para darla.
- g) Así las cosas, teniendo en cuenta las condiciones actuales por parte del señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, se le viene facturando un promedio mensual de más o menos 5 m³, cantidad de agua promedio por persona, que no obstante ser un valor mínimo de consumo por persona, situación que la misma Ley de servicios públicos domiciliarios le confiere a la empresas prestadoras del servicio para que facturen consumos por promedio (art.146 de la Ley 142 de 1994), pero se puede estar dejando de cobrar agua en el efecto que el consumo fuere mayor, o a contrario sensu, se podría estar cobrando mucho, si las prácticas de ahorro y optimización del líquido vital fueran como en el caso del usuario muy fuertes, ninguna de las fórmulas es ideal para un usuario, y tampoco para una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios como la nuestra, cuando entre las directrices de la alta dirección, son que por ningún motivo quede manto de duda acerca del consumo que se factura a un usuario, que cualquier circunstancia debe ser sometida al análisis, para obtener una respuesta legítima y honrada.
- h) La Empresa frente al caso presente llama la atención del usuario, para que, en el próximo futuro podamos con certeza emitir cualquier tipo de juicio en relación con el consumo en la residencia del líquido vital, se proceda a reemplazar el medidor por uno nuevo, que le garantice la medida efectiva del consumo en el hogar, que la lectura

se pueda leer por parte de los funcionarios de la entidad, como por parte del mismo usuario, y que no estemos bajo las incomodidades que legítimamente tiene el señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, con nosotros.

Gráfica 2. Medidor instalado en la residencia del usuario, se observa la imposibilidad de lectura.



3. Análisis y Respuesta

3.1. Visita Técnica ordenada por la subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente para efectos de responder la PQR.

Ahora bien, en la Visita Técnica realizada al predio ubicado en el Barrio Cantarito, Manzana G 8 #1, propiedad del señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, el pasado 28 de abril del año en curso por el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, contratista adscrito a esta dependencia, pudo evidenciar que: "... el medidor de la vivienda está ilegible, toda vez que el visor de la pantalla está nublado dificultado la lectura por parte del personal de lectores, se revisó el sistema hidráulico de la vivienda, y no presentan fugas de agua, se revisó lavamanos, sanitario, ducha y lavadero, revisión dentro de los límites normales..."

Firmó el acta el señor Héctor Soto, Arrendatario del predio.

i)

Gráfica 3. Acta de Visita realizada por el señor **ARNOBY CASTAÑO E. CONTRATISTA** de la Empresa.

Dr. Julio

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRITICA 213

Municipio: Tebaicó No. Cuenta: 130954
 Nombre Suscriptor: Carlos Enrique Holz cc
 Dirección: Mz 68 #1 Castañito Estrato:
 Tel. Cel. 3105085833 Correo Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Saoppel</u>	<u>Ilegible</u>	<u>e</u>	<u>Vol.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diametro (Pulg.)	Acometida (Pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2</u>	<u>1 1/2</u>	<u>R</u>	<u>R</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>lavadero</u>	<u>basidón y no la usa.</u>	

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>NO</u>

OBSERVACIONES
procedi a pasar revista del predio e inicié con el medidor y este se torna ilegible ya que el visor de la pantalla está mublado, dificultandose su lectura por parte del personal de factores, se reviso el sistema Hidraulico de la vivienda y no presentan fugas de agua, se reviso el lavamanos, sanitario ducha y lavadero, Revisión dentro de límites normales.

Firma: el sr. Hector Soto
Arrendatario predio
cc. 71625501.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: NO: Porque?

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>28</u>	<u>Abril</u>	<u>2020</u>				<u>Arnooby Castaño E.</u>	<u>Hernández</u>

Firma: C.C. 71625501.

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

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 desde el mes de noviembre de 2019 se le empezó a facturar un promedio de consumo por encontrarse el medidor al parecer con lectura represada por ilegible, lo que el sistema comercial comprendió que debía promediar y efectivamente así se viene realizando, más o menos 5m3 por promedio de consumo mensualmente.

Ante la situación evidenciada en el Acta de Visita Técnica, a cargo del señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, en relación con la ilegibilidad de la lectura del medidor instalado, la Empresa invita al usuario **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, para que en un período muy corto pueda hacer reposición del

aparato de medición a fin de evitar los inconvenientes que causa una lectura ilegible como la que en los actuales momentos se viene dando, toda vez que la humedad empaña la pantalla impidiendo la lectura por consumo.

4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.

*...
Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

Conforme a lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y el artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Social, Económica y Ecológica, que establecen que se notificará los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como,

mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015. Al igual que el Decreto Ley 491 de 2020 en el artículo 4º dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia que autoriza la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos (correo electrónico) registrado por el usuario al momento de presentar la petición.

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 del señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 130954**, correspondiente al predio ubicado, en el barrio Cantarito, Manzana G 8 #1, del municipio de La Tebaida Quindío, donde se verificó fehacientemente que el medidor presenta una lectura que es ilegible para cualquier funcionario, lo que necesariamente debe ser objeto de reposición por un medidor nuevo con las características que la empresa le determinará. Por lo pronto, y por lo menos antes de dos (2) meses, se seguirá facturando

consumo por promedio como se ha venido habiendo, mientras se da el reemplazo del aparato de medición para lo cual se establece un término de dos (2) meses para la ejecución de dicha obligación. Sin embargo la petición incoada por el usuario nos permitió identificar el verdadero inconveniente en la lectura del medidor, circunstancia que a empresa reconoce en este proveído.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar o Comunicar esta decisión al correo electrónico del señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ** silviflorez2011@hotmail.com.

ARTÍCULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico registrado por el usuario en la petición o página de web de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: De no poderse notificar el presente acto administrativo al correo electrónico del usuario registrado en la solicitud, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 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 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO QUINTO: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio No. 130954 del municipio de La Tebaida Quindío, que en un término no mayor a SESENTA (60) DÍAS calendario contados a partir de la notificación de esta resolución, deberá cambiar su instrumento de medida por uno que cumpla con los estándares para el buen registro de su consumo y con certificado de calibración, podría ser un medidor de 1/2 pulgada, volumétrico y de transmisión mecánica de R160 o R200, debe estar pre equipado con sistema que permita instalar posteriormente de sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido. El equipo de medida debe ser entregado para su instalación en la coordinación del municipio de La Tebaida, aportando factura de compra y certificado de calibración.

ARTÍCULO SEXTO: Remitir al proceso de pérdida técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del usuario, Señor **CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ**, usuario de la entidad con la cuenta de servicio número 130954.

ARTÍCULO SEPTIMO: Informarle al Usuario que mientras se dé la instalación del nuevo instrumento de medida, se le facturará el promedio de 5M3 por periodo, calculado a una (1) persona que habita el predio, según visita técnica de conformidad el numeral 3° de la cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes.

Dada en Armenia Quindío., a los veintiocho (28) días del mes de Abril 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 No. 0213 DE 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez PU Jefe de Oficina de PQR'S