



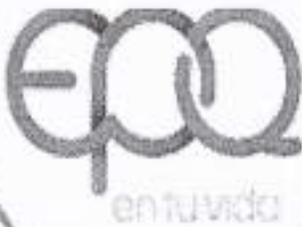
Constancia de Notificación Personal:	C- 112- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MARIA GLORIA CASTILLO VEGA
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.804.686
Dirección electrónica de notificación:	<a href="mailto:giovanny7427@hotmail.com">giovanny7427@hotmail.com</a>
Número y fecha de radicado interno:	0987 del 5 de junio de 2020
PQR:	No. 0279
Cuenta de servicio:	129536
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0216 DEL 12 DE JUNIO DE 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la "pandemia a causa del Coronavirus COVID -19", al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, 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 Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P. implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: "... en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización."

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

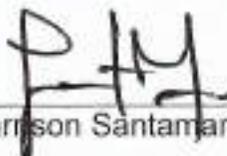


Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co), ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización

10700-2020

## RESOLUCIÓN – 0216–2020

Junio 12 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 129536

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 **MARIA GLORIA CASTILLO VEGA**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.804.686, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 05 de Junio de 2020, con radicado interno 0987, convertida en PQR No. 0279, en el que la usuaria manifiesta, un consumo elevado de los servicios público de acueducto y alcantarillado en la vivienda ubicada en el Barrio Cantarito, Manzana L3, Casa 5, en el municipio de La Tebaida, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

1. Desde el mes de enero me encuentro viviendo en el barrio el cantarito Mz. L3 casa 5 en calidad de arrendataria
2. Vivo sola por tanto, mi consumo de agua es solo lo necesario para una persona
3. Según el recibo me están cobrando todos los meses el consumo de 16 metros cúbicos
4. Una persona consume en promedio 3.8 metros cúbicos de agua al mes. Es decir que, en una familia de 4 personas, el consumo promedio mensual debe ser aproximadamente de 15.4 metros cúbicos de agua.
5. Según lo anterior me están cobrando el consumo de una familia completa.
6. Existe un error de consumo facturado.
7. Soy una persona vulnerable, de la tercera edad
8. El inmueble no cuenta con electrodomésticos que demanden altos consumos de agua

#### 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 ubicado en el Barrio Cantarito, Manzana L3, Casa 5, del municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 129536**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE RICARDO MARTINEZ A.**

## 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 el Barrio Cantarito Manzana L3 Casa 5, de La tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

### Imagen de facturación

Seleccione Cuenta de Servicio

Departamento:  • Edif. Factura:  Hora:

Municipio:  • Cuenta:  129536 Hora:  Edif. Factura:

Nombre Usuario:  Dirección Predio:

Cuenta/Servicio	Descripción	Información de Cuenta	Factura	Pagos	Lecturas	Inventarios	Nivelación Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiosos	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Restricción	Multas
		Predio	Numero Factura	Edif.	Acueducto	Alcantarillado	Contarepar	Ases	Tarif			
			20094143106		1	24.027	19.267	0	11.140			56.4
			20094324329		2	16.466	11.673	0	26.479			103.8
			03000041120		1	24.027	19.267	0	11.100			56.4
			20094324318		1	24.027	19.267	0	11.100			56.4
			20094324317		1	24.027	19.267	0	11.021			54.2
			20094324311		1	24.027	19.267	0	11.021			54.2

### Imagen de lecturas

Estado Cuenta Servicio:

Departamento:

Municipio:

Nombre Usuario:

Información de Cuenta | Facturas | Regio | INMTR | Ubicación | Vivienda/Pedimento | Peticiones/Reclamos | Precontabil | Estado de Cuentas | Contas/Supervisor/Consumidor | Múltiple

Filtró:

Periodo	lectura actual	lc. Preclib	Consumo	Obras
201904	2795			0000-OBSERVACION
201905	2815			0000-OBSERVACION
201906	2841			0000-OBSERVACION
201907	2864			0000-OBSERVACION
201908	2873			0000-OBSERVACION
201909	2891			0000-OBSERVACION
201910	2891			0000-OBSERVACION
201911	2891			0000-OBSERVACION
201912	2907			0000-OBSERVACION
202001	2907			0000-OBSERVACION
202002	2907			0000-OBSERVACION
202003	2907			0000-OBSERVACION
202004	2907			0000-OBSERVACION
202005	2907			0000-OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio No. **129536**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE RICARDO MARTINEZ A.**
- Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201904	2795	23 m <sup>3</sup>
201905	2815	20 m <sup>3</sup>
201906	2841	26 m <sup>3</sup>
201907	2864	23 m <sup>3</sup>
201908	2873	9 m <sup>3</sup>
201909	2891	18 m <sup>3</sup>
201910	2891	20 m <sup>3</sup>
201911	2891	19 m <sup>3</sup>
201912	2907	16 m <sup>3</sup>
202001	2907	16 m <sup>3</sup>
202002	2907	16 m <sup>3</sup>
202003	2907	16 m <sup>3</sup>
202004	2907	16 m <sup>3</sup>
202005	2907	17 m <sup>3</sup>

c) A título de información en el recuadro anterior le registramos los periodos desde el mes de abril de 2019, para que se dé cuenta que el consumo en la vivienda había sido mayor hasta cuando la usuaria comenzó a habitar la vivienda, ya que para efectos prácticos conforme lo prevé el artículo 150 de la Ley 142 de 1994,

*"Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."*

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. 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 observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201904	2795	23 m <sup>3</sup>
201905	2815	20 m <sup>3</sup>
201906	2841	26 m <sup>3</sup>
201907	2864	23 m <sup>3</sup>
201908	2873	9 m <sup>3</sup>
201909	2891	18 m <sup>3</sup>
201910	2891	20 m <sup>3</sup>
201911	2891	19 m <sup>3</sup>
201912	2907	16 m <sup>3</sup>
202001	2907	16 m <sup>3</sup>
202002	2907	16 m <sup>3</sup>
202003	2907	16 m <sup>3</sup>
202004	2907	16 m <sup>3</sup>
202005	2907	17 m <sup>3</sup>

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 11 de Junio del 2020 (anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Inicie la visita del predio con la observación del medidor y este se encuentra con el visor de pantalla nublado, dificultando la lectura del personal de lectores, sin embargo revise el sistema hidráulico de la vivienda en cuanto al sanitario, lavamanos, ducha y lavadero y no presenta fugas del agua; en el predio reside una sola persona de la tercera edad y su ingreso económico depende de la ayuda del adulto mayor que da el gobierno nacional, el dueño del predio es el señor José Ricardo Martínez, cuyo teléfono es 305 241 3801, y la esposa se llama Adiela, firmó la arrendataria, María Gloria Castillo", esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó el cobro promedio de 16 M3, por encontrarse el medidor en mal estado, durante los meses de diciembre, enero, febrero, marzo, y abril, en mayo el consumo fue de 17 M3, se incrementó solo un metro cubico (1M3), igualmente se realizó la inspección correspondiente por el contratista y no se encontró ninguna fuga en el interior del inmueble.

Dicho lo anterior, podemos examinar, que en los históricos que se observan en el recuadro anterior, se evidencian consumos mayores al consumo normal de un solo habitante de un predio, así mismo, nos dan como referencia que en el inmueble vive más de una persona.

Para concluir, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma legal que transcribimos 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 período 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 período 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 períodos 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.

#### **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 21 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 21 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...."*

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro 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 decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º, se notificarán 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 y el artículo 4° del decreto legislativo 491 de 2020.

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 MARIA GLORIA CASTILLO VEGA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.804.686**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 129536**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Cantarito, Manzana L3, Casa 5, de La Tebaida Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201904	2795	23 m <sup>3</sup>
201905	2815	20 m <sup>3</sup>
201906	2841	26 m <sup>3</sup>
201907	2864	23 m <sup>3</sup>
201908	2873	9 m <sup>3</sup>
201909	2891	18 m <sup>3</sup>
201910	2891	20 m <sup>3</sup>
201911	2891	19 m <sup>3</sup>
201912	2907	16 m <sup>3</sup>
202001	2907	16 m <sup>3</sup>
202002	2907	16 m <sup>3</sup>
202003	2907	16 m <sup>3</sup>
202004	2907	16 m <sup>3</sup>
202005	2907	17 m <sup>3</sup>

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 11 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Inicie la visita del predio con la observación del medidor y este se encuentra con el visor de pantalla nublado, dificultando la lectura del personal de lectores, sin embargo revise el sistema hidráulico de la vivienda en cuanto al sanitario, lavamanos, ducha y lavadero y no presenta fugas del agua; en el predio reside una sola persona de la tercera edad y su ingreso económico depende de la ayuda del adulto mayor que da el gobierno nacional, el dueño del predio es el señor José Ricardo Martínez, cuyo teléfono es 305 241 3801, y la esposa se llama Adiela, firmo la arrendataria, María Gloria Castillo", esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó el cobro promedio de 16 M3, por encontrarse el medidor en mal estado, durante los meses de diciembre, enero, febrero, marzo, y abril, en mayo el consumo fue de 17 M3, se incrementó solo un metro cubico (1M3), igualmente se realizó la inspección correspondiente por el contratista y no se encontró ninguna fuga en el interior del inmueble.

Dicho lo anterior, podemos examinar, que en los históricos que se observan en el recuadro anterior, se evidencian consumos mayores al consumo normal de un solo habitante de un predio, así mismo, nos dan como referencia que en el inmueble vive más de una persona.

Para concluir, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma

**ARTICULO SEGUNDO: SOLICITARLE A LA SEÑORA MARÍA GLORIA CASTILLO VEGA**, arrendataria del predio con cuenta de servicio número 129536, del municipio de La Tebaida Quindío, y por su intermedio del propietario de la vivienda y suscriptor, señor **JOSE RICARDO MARTINEZ A.**, para que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo, deberá instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la en el **BARRIO CANTARITO, MANZANA L3, CASA 5, DE LA TEBAIDA, QUINDÍO.**

**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 este acto administrativo a la dependencia de pérdidas técnicas a cargo de la **DRA. MARÍA VICTORIA PARDO CARDONA**, con el fin de hacer el seguimiento respectivo, para que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario del predio ubicado en la **BARRIO CANTARITO, MANZANA L3, CASA 5, DE LA TEBAIDA, QUINDÍO.**

**ARTICULO CUARTO:** Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **MARIA GLORIA CASTILLO VEGA** [giovanny7427@hotmail.com](mailto:giovanny7427@hotmail.com).

**ARTÍCULO QUINTO:** 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 los artículos 154, y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los doce (12) días del mes de Junio 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. 0279 DE 2020**



Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R.3  
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S