



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C-0232-2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	24.808.727
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:personeria@montenegro-quindio.gov.co">personeria@montenegro-quindio.gov.co</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No 01386 del 29 de Julio de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0374
<b>Cuenta de servicio:</b>	352015
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución 0332 del 12 de Agosto 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 y por último hasta el 31 de agosto 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 [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co) 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.”



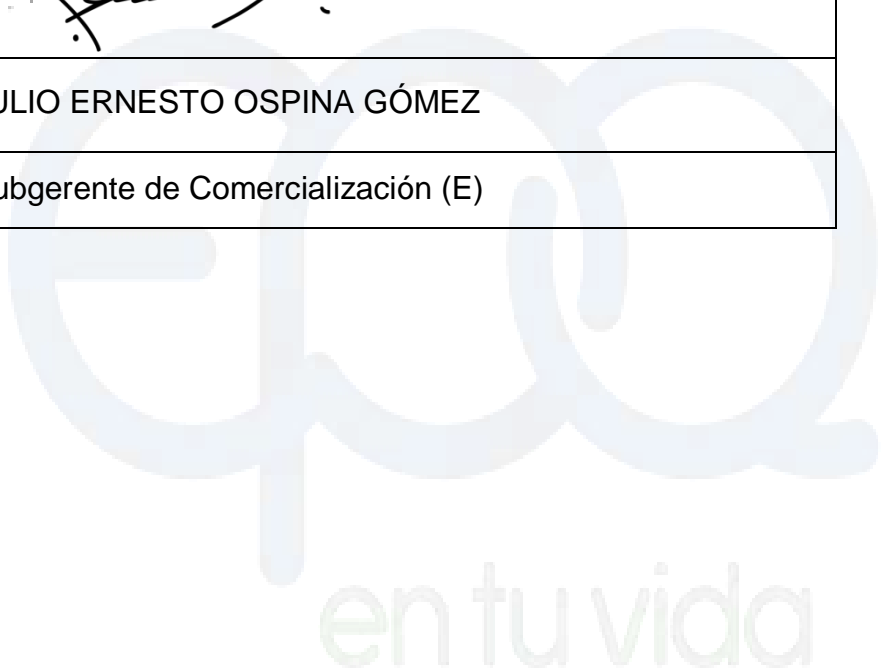
De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución 0332 del 12 de Agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en trece (13) folios.

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

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico [contactenos@esaquin.gov.co](mailto:contactenos@esaquin.gov.co) o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización (E)





10700-95.02

## RESOLUCIÓN - 0332-2020

Agosto 12 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 352015

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 **MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.727**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, a través de correo electrónico el día 29 de Julio de 2020, con radicado interno No 01386, PQR No. 0374, en el que, la usuaria manifiesta, inconformidad por valor facturado en relación con la vivienda ubicada en el Barrio Ciudad Alegría, Manzana 14, Casa 5, de Montenegro, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE identificada como aparece al pie de mi firma haciendo uso del Derecho de Petición, usuaria del servicio público que su empresa presta cuenta de servicio No. 352015 barrio Ciudad Alegría mz 14 casa 5 de este municipio, hago la siguiente petición por el derecho que me otorga la Constitución Nacional y la Ley 142/1994 acerca del valor a pagar de la factura por los siguientes hechos:

1. Desde hace aproximadamente un año el medidor ha venido frenado cada mes se venía cobrando un promedio de una tarifa mínima y, a partir del recibo correspondiente al 16 de mayo al 16 de junio tuvo incrementó de casi el doble de la factura anterior.
2. No entiendo las razones del incremento en el promedio ya que siempre he habitado sola presentándose el mismo consumo
3. He reclamado en la oficina de EPQ en Montenegro, presenté el recibo y la coordinadora me informó que anteriormente no estaba cobrando consumo de agua y que esa era la razón para que se hubiera promediado y que mientras no cambiara el medidor seguiría llegando por el mismo valor, gasto que no podría tener en cuenta ahora por la situación económica en que me encuentro.
4. Por lo anterior solicito una respuesta concreta a mi petición, se rebaje el valor de la factura de acuerdo a lo que realmente es mi consumo que siempre ha sido entre 5 o 6 Mts3.

#### 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”.

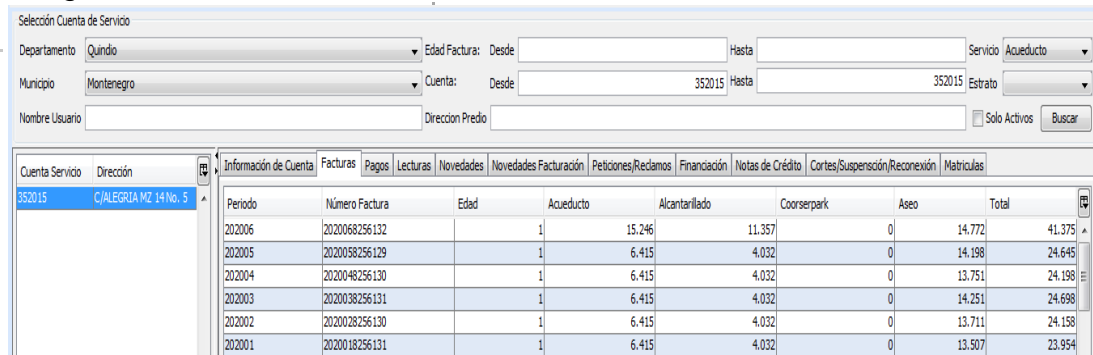
### 2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Ciudad Alegría Manzana 14 Casa 5, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 352015**, cuyo suscriptor es el señor **HERNÁN VILLEGAS**.

### 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

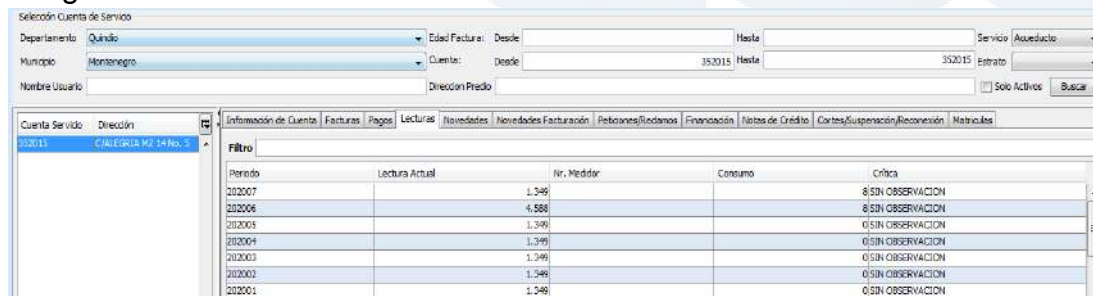
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Ciudad Alegría Manzana 14 Casa 5, de Montenegro, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación



Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total
202006	2020068256132		1	15.246	11.357	0	14.772
202005	2020058256129		1	6.415	4.032	0	14.198
202004	2020048256130		1	6.415	4.032	0	13.751
202003	2020038256131		1	6.415	4.032	0	14.251
202002	2020028256130		1	6.415	4.032	0	13.711
202001	2020018256131		1	6.415	4.032	0	13.507

#### Imagen de lecturas



Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		1.349		8 SIN OBSERVACION
202006		4.588		8 SIN OBSERVACION
202005		1.349		8 SIN OBSERVACION
202004		1.349		8 SIN OBSERVACION
202003		1.349		8 SIN OBSERVACION
202002		1.349		8 SIN OBSERVACION
202001		1.349		8 SIN OBSERVACION

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:



a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 325015**, cuyo suscriptor es el señor **HERNÁN VILLEGAS**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	1349	0 m <sup>3</sup>
202003	1349	0 m <sup>3</sup>
202004	1349	0 m <sup>3</sup>
202005	1349	0 m <sup>3</sup>
202006	1349	8 m <sup>3</sup>
202007	1349	8 m <sup>3</sup>

### 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 *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.507	\$23.954
202002	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.711	\$24.158
202003	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$14.251	\$24.698
202004	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.751	\$24.198
202005	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$14.198	\$24.645
202006	1349	8 m <sup>3</sup>	\$15.246	\$11.357	\$14.772	\$41.375
202007	1349	8 m <sup>3</sup>				

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar revista del predio indicado y me encuentro con un medidor marca AF, frenado con una lectura de 1349 M3, sin embargo, seguí pasando la revisión dentro de la vivienda y en la revisada encuentro un sanitario, un lavamanos la ducha y el lavadero de ropa, por el tapón agua stop del tanque del sanitario existe una fuga de agua que fue detectada al pasar papel higiénico por alrededor de la taza del sanitario; firmo Luz Danelly Flórez, hija de la propietaria”, lectura el día de la visita 1349, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que se le está cobrando solo el cargo fijo al predio, por cuanto se entendía que al registrar la misma lectura el inmueble estaba deshabitado, pero en la lectura del mes de junio y julio se le cobro consumo promedio de 8 M3, toda vez que se le asignó un consumo promedio de 8M3; porque se determinó que en el predio está habitado; también podemos evidenciar que el medidor tiene una lectura de 1349 M3. Y además, presenta fuga en el tapón del agua stop del sanitario, como



quedó evidenciada en la visita técnica que presencié la hija de la usuaria, quien firmó la visita en señal de conformidad.

La fuga existente debe ser reparada de manera urgente, toda vez que las pérdidas de agua que se generen en razón a los daños surgidos en el inmueble serán a cargo de la usuaria.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos seis meses, se pudo evidenciar que el medidor se encuentra frenado, tal como lo muestran las gráficas anteriores.

Para concluir, se le solicita proceder al cambio del medidor de la vivienda en mención, debido a que está frenado 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 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.

Habrá 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, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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 4º del decreto 491 de 2020, 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 4º del decreto 491 de 2020.

#### **5. En relación con las solicitudes hechas en el escrito de petición, nos permitimos responderle:**

1. Desde el mes de marzo de 2018 viene el medidor registrando la misma lectura de 1349M3, con un consumo de Cero Metros Cúbicos, lo que significa que la Empresa a partir de ahí le está facturando el cargo fijo por los servicios de acueducto y alcantarillado en el entendido que la vivienda se encontraba deshabitada, y sólo hasta el mes de junio de 2020, cuando se evidenció que en la propiedad vivían personas, se le está asignado un consumo promedio de 8M3. Por lo cual no es que se le estuviera incrementando el valor, lo que sucedió es que se le está facturando un consumo promedio durante los dos últimos meses facturados, junio y julio de 2020, otra cosa es que se le estuviera cobrando desde marzo de 2018 valores promedio y ahora se estuviera incrementando el valor.

2. En cuanto a la segunda inquietud, se debe interpretar conforme a la respuesta anterior, la usuaria no ha pagado ni un solo peso por consumo promedio desde marzo de 2018 y hasta mayo de 2020, lo que la señora Piñeros M., ha cancelado son los cargos fijos que corresponden a los costos administrativos que están inmersos por el solo hecho de contar con el servicio de acueducto y alcantarillado, descrito en la Ley 142 de 1994 en el artículo 92-1, así:

“Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso”.



3. En relación con la manifestación tercera de su derecho de petición, se le responde que la Administradora de la Entidad en el municipio de Montenegro, tiene razón en el sentido de que a la usuaria no se le estaba cobrando consumo desde marzo de 2018, se le facturaba únicamente el cargo fijo, y mientras no reemplace el medidor frenado por un nuevo medidor que de fielmente la contabilización de los consumos, no se sabrá cuánto es el consumo real de la usuaria. Por lo cual, le instamos a que proceda en el término de 30 días para proceder a reemplazar el medidor frenado por uno nuevo de las características que le anotamos más adelante.

4. En cuanto a la inquietud final le tenemos que manifestar que no es posible rebajarle el valor facturado, toda vez que corresponde a un valor promedio de los meses de junio y julio de 2020, ya que a la usuaria no se le ha facturado la cuenta desde marzo de 2018 a mayo de 2020, cuando únicamente le ha cobrado la empresa el costo del cargo fijo, más no el consumo promedio estando frenado el medidor.

De tal manera queda respondido el derecho de petición presentado a la empresa.

Continuando con el análisis, y 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 MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.727**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 352015**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Ciudad Alegría, Manzana 14, Casa 5, de Montenegro, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.507	\$23.954
202002	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.711	\$24.158
202003	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$14.251	\$24.698
202004	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$13.751	\$24.198
202005	1349	0 m <sup>3</sup>	\$6.415	\$4.032	\$14.198	\$24.645
202006	1349	8 m <sup>3</sup>	\$15.246	\$11.357	\$14.772	\$41.375
202007	1349	8 m <sup>3</sup>				

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Procedí a pasar revista del predio indicado y me encuentro con un medidor marca AF, frenado con una lectura de 1349 M3, sin embargo seguí pasando la revisión dentro de la vivienda y en la revisada encuentro un sanitario, un lavamanos la ducha y el lavadero de ropa,

por el tapón agua stop del tanque del sanitario existe una fuga de agua que fue detectada al pasar papel higiénico por alrededor de la taza del sanitario; firma Luz Danelly Flórez, 'hija de la propietaria', lectura el día de la visita 1349, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que se le está cobrando solo el cargo fijo al predio, hasta el mes de mayo se le cobró cargo fijo no consumo promedio, toda vez que se entendía, por la lectura igual en el medidor de 1349M3, que la vivienda se encontraba deshabitada, pero ya en el periodo de junio y julio, ante el conocimiento de que en la casa estaba habitada, se le comenzó a cobrar un cobro consumo promedio de 8 M3.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos seis meses, se pudo evidenciar que el medidor se encuentra frenado, tal como lo muestran las gráficas anteriores.

Además, en la visita técnica se pudo evidenciar que en el sanitario de la vivienda se encuentra una fuga que no había sido reparada.

Para concluir, se le solicita a la usuaria que proceda a 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 **MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.727**, habitante del predio, lo mismo que al suscriptor **HERNÁN VILLEGAS**, con cuenta de servicio número **352015**, del municipio de Montenegro Quindío, para que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo, proceda a instalar un nuevo instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en el **BARRIO CIUDAD ALEGRÍA MANZANA 14 CASA 5, DE MONTENEGRO, 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** 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 del suscriptor o usuario del predio ubicado en el **BARRIO CIUDAD ALEGRÍA, MANZANA 14, CASA 5, DE MONTENEGRO, QUINDÍO**.

**ARTICULO CUARTO: NOTIFICAR** esta decisión a la dirección de correo electrónico aportado por la señora **MARGARITA PIÑEROS MONTEALEGRE**, [personeria@montenegro-quindio.gov.co](mailto:personeria@montenegro-quindio.gov.co)

**ARTÍCULO QUINTO:** De no ser posible la notificación personal por correo electrónico, 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 Agosto de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P). (E)

**PQR No. 0374 DE 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

**Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

### ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA PAR 374 - 14-08-20

Municipio: Montenegro No. Cuenta: 352015  
Nombre Suscriptor: Margarita Pinos C.C. \_\_\_\_\_  
Dirección: El Alegría Mz 10 ± 5 Estrato: \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3208198054 Correo Electrónico: Luz Danelly Flores  
Hija Propietaria

**DATOS DEL MEDIDOR**

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>AF</u>	<u>1349</u> ✓	<u>@</u>	<u>Vol.</u>

**DATOS EN TERRENO - MEDIDOR**

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

**DATOS EN TERRENO - PREDIO**

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1 adulta</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>Lavadero</u>	<u>Lavadora 1</u>

**TIPO DE FUGA**

Perceptible	Interna	Externa	Otra
<u>SI</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

**OBSERVACIONES**

procedi a pasar revista del predio indicado y me encuentro con un medidor marca AF frenado con una lectura de 1349 metros cúbicos, sin embargo seguí pasando la revisión dentro de la vivienda y en la revisión encuentro un sanitario, un lavamanos, la ducha y el lavadero de ropa, por el tapón agua STOP del tanque del sanitario existe una pequeña fuga de agua, que fue detectada al pasar papel higiénico por alrededor de la Tapa del sanitario.

Firma: Luz Danelly Flores, Hija de la propietaria  
¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Porqué? \_\_\_\_\_

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (SR)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA				<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>
<u>31</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>				<u>Amely Costero E</u>	<u>C.C. 1097720197</u>

**EPQ en tu vida**  
Tel: +57(6) 7441774  
Telefax: +57(6) 7441683  
Carrera 14 No. 22-30  
contactenos@esaquin.gov.co  
www.esaquin.gov.co

