

Armenia Quindío 30 de enero de 2019

Señor (a):

**MARIA EUGENIA ECHEVERRY HERNANDEZ**

Calle 12 No. 6-15

3022223422

Quimbaya Quindío

**PQR: 4075**

### NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del 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 al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la **Resolución PQR- No. 0019 de 2019 expedida por La Subgerencia Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.**

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante el subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

**WILFREDY JARAMILLO TORO**

Profesional Universitario Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

*Elaboró. Yina Milena Almarío Pimentel*  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	QUIMBAYA	2019-01-30	19:01:16

900 151 122 - 2  
 Certipostal.Com



DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP  
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
 Direccion: CR 14 22-30  
 Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA  
 Telefono: 7441774  
 NIT-CC-Cod: 2304200940  
 800.063.823

PARA: MARIA EUGENIA ECHEVERRY HERNANDEZ  
 Direccion: CLL 12 # 6.15 (CP: NP)  
 Ciudad - Pais: QUIMBAYA - QUINDIO - COLOMBIA  
 Telefono:

REMITENTE		DESTINATARIO	
<input type="checkbox"/> Caja	<input type="checkbox"/> Sobre	<input type="checkbox"/> Destinatario Desconocido	<input type="checkbox"/> No Hay Quien Reciba
<input type="checkbox"/> Paquete	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Falta Informacion	<input type="checkbox"/> Tratado
		<input type="checkbox"/> Ocupado	<input type="checkbox"/> Penalizado

Valor Declarado \$0  
 Porcentaje Seguro \$0  
 Otros Valores \$0  
 Flete \$634  
 Valor Total \$634

IMPRESO POR FIVEPOSTAL (WWW.FIVEPOSTAL.COM) [DOCUMENTO 24 HORAS [809]]  
 ODDS: 75025 / Código de Impresión: 137994  
 Usuario: AlmacenOpArmenia

Guia No. 591269700940

**CERTIPOSTAL**  
 Soluciones Integrales

OFICINA ARMENIA  
 900 151 122 - 2  
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO  
 746 96 99  
 Certipostal.Com  
 OperacionesArmenia@Certipostal.com

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	QUIMBAYA	2019-01-30	19:01:16

900 151 122 - 2  
 Certipostal.Com



DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP  
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
 Direccion: CR 14 22-30  
 Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA  
 Telefono: 7441774  
 NIT-CC-Cod: 2304200940  
 800.063.823

PARA: MARIA EUGENIA ECHEVERRY HERNANDEZ  
 Direccion: CLL 12 # 6.15 (CP: NP)  
 Ciudad - Pais: QUIMBAYA - QUINDIO - COLOMBIA  
 Telefono:

REMITENTE		DESTINATARIO	
<input type="checkbox"/> Caja	<input type="checkbox"/> Sobre	<input type="checkbox"/> Destinatario Desconocido	<input checked="" type="checkbox"/> No Hay Quien Reciba
<input type="checkbox"/> Paquete	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Falta Informacion	<input type="checkbox"/> Tratado
		<input type="checkbox"/> Ocupado	<input type="checkbox"/> Penalizado

Valor Declarado \$0  
 Porcentaje Seguro \$0  
 Otros Valores \$0  
 Flete \$634  
 Valor Total \$634

IMPRESO POR FIVEPOSTAL (WWW.FIVEPOSTAL.COM) [DOCUMENTO 24 HORAS [809]]  
 ODDS: 75025 / Código de Impresión: 137994  
 Usuario: AlmacenOpArmenia

Guia No. 591269700940

**CERTIPOSTAL**  
 Soluciones Integrales

OFICINA ARMENIA  
 900 151 122 - 2  
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO  
 746 96 99  
 Certipostal.Com  
 OperacionesArmenia@Certipostal.com

*Recibe 5000 P enquilla se llama, no dan informacion*



## RESOLUCIÓN PQR – 0019 -2018

Enero 17 de 2019

### "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO" CUENTA DE SERVICIO No 425135

La 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

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de Quimbaya Quindío, establecida por la CRA mediante la resolución CRA 688 de 2014, y CRA 735 de 2015 e implementada por EPQ SA ESP, mediante acuerdo 015 del 27 de Diciembre de 2017 de su Junta directiva, se ha allegado reclamación a la oficina de PQR sede central de EPQ.

La señora, **MARIA EUGENIA ECHEVERRY HERNANDEZ**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en La Calle 12 No. 6-15 Oficina del municipio de Quimbaya Quindío, mediante el cual solicita:

*"...realizar la medición real por concepto de alcantarillado... suspender el cobro correspondiente al componente de alcantarillado... en virtud a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142...Que mientras se resuelve mi RECLAMACION-PETICION, procedan ustedes a suspender el cobro...."*

#### 2. Consideraciones

##### Derechos del Suscriptor y/o Usuario

El Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, 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"*.

#### 3. A Los Hechos

**3.1. Al Hecho primero:** verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en La Calle 12 No. 6-15 Oficina del municipio de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 425135**. Cuyo suscriptor **CESAR LONDOÑO V.**

**3.2. Al Hecho Segundo:** Esto ocurre porque aunque el referente para facturar el cargo variable de acueducto y el cargo variable de alcantarillado, sea el consumo, las tarifas a aplicar a cada uno son diferentes. Por eso en la factura de un suscriptor o usuario de Quimbaya Quindío, aparece más elevado el cargo por vertimiento que el cargo por consumo de agua, porque, a pesar de que el parámetro para medir el vertimiento sea los metros cúbicos consumidos, la tarifa a aplicar es distinta de la del cargo por consumo de acueducto, como lo demuestra el siguiente cuadro:



MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO	Tarifas implementadas con el nuevo modelo tarifario	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
		Cargo Fijo valor mes,	Cargo por consumo M <sup>3</sup>	Cargo Fijo valor mes	Cargo por vertimiento M <sup>3</sup>
		\$5.990, <sup>74</sup>	\$1.118, <sup>47</sup>	\$3.767,00	\$1.682, <sup>78</sup>

Este cuadro nos dice que, los metros cúbicos que el predio consuma, se multiplicarán por \$1.118,<sup>47</sup>, hasta el periodo 201810, y del periodo 201811 en adelante por \$1.154.<sup>31</sup>, para facturar el consumo de agua.

Ahora bien, los metros cúbicos de agua consumidos, se multiplicarán por \$1.682,<sup>78</sup>, hasta el periodo 201810 y del periodo 201811 en adelante por \$1.735.<sup>64</sup>, para facturar el vertimiento.

Las tarifas dependen del costo en que incurre cada empresa para la prestación y de las inversiones necesarias para alcanzar los estándares del servicio y no todos los acueductos y alcantarillados son iguales, ni tienen el mismo grado de cobertura, ni tienen los mismos gastos, se deben tener en cuenta las condiciones geografías, climatológicas, topográficas, de producción y de los sistemas que caracterizan los diferentes municipios del país, por eso las tarifas de acueducto y alcantarillado son diferentes para cada municipio.

**3.3. Al Hecho Tercero:** Revisado nuestro sistema, en lo referente a históricos de lecturas e históricos de consumo, hemos encontrado novedades que ameritaron visita al predio, la cual nos arrojó el siguiente resultado:

**3.3.1. Visita**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ donde se identificó: un predio donde habitan tres (3) personas, el predio cuenta con un lavamanos, un lavaplatos, un lavadero, una ducha y un sanitario; se revisan las redes internas de la vivienda y no se observa ningún tipo de fuga visible ni imperceptible; esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora, **MARIA EUGENIA ECHEVERRY**, quien atendió la visita.

**3.3.2. Análisis de nuestra base de datos**

Nos remitimos a nuestras bases de datos, en el ítem de facturas de la cuenta de servicio No. **425135** encontramos que:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201901	1.784		12
201812	1.772		10
201811	1.753		12
201810	1.733		26
201809	1.779		10
201808	1.779		9
201807	1.770		10
201806	1.724		8
201805	1.716		8
201804	1.778		10
201803	1.724		8
201802	1.716		8
201801	1.674		10
201803			10
201802			8

Annotations in the image:

- Ultima lectura buena después del mal registro (points to 201812)
- Ultima lectura buena antes del mal registro (points to 201806)
- Ultima lectura buena antes del mal registro (points to 201807)
- 89 M3 facturados (points to consumption column)
- 1.784 - 1.724 = 60M3 (points to readings in 201806 and 201807)
- 1.784 - 1.724 = 60M3 (points to readings in 201806 and 201807)



Un consumo real de **60m<sup>3</sup>** (1.784 - 1.724), para restarle a lo que se facturó que son **89m<sup>3</sup>**, arrojándonos un total de **29M<sup>3</sup>** que serán abonados a la cuenta de servicio **No. 425135**, del municipio de Quimbaya Quindío.

El anterior pantallazo evidencia que entre los periodos **201807** y **201901**, se presentaron altos consumos consecuencia de un error de lectura, atribuibles al mal registro de las lecturas tomadas del instrumento de medida, altos consumos que serán corregidos a través del proceso de facturación; esto quiere decir, que a la última lectura correcta **después** del mal registro (**1.784M<sup>3</sup>**), le restamos la última lectura correcta **antes** del mal registro (**1.724M<sup>3</sup>**), de esta manera obtenemos el resultado del consumo real (**60M<sup>3</sup>**), ahora bien, para saber cuántos metros cúbicos se han facturado de más, sumamos todos los consumos facturados entre los periodos **201807** y **201901** inclusive y así obtenemos la cantidad facturada (**89M<sup>3</sup>**).

Entonces el consumo real (**60M<sup>3</sup>**), se resta de los metros cúbicos facturados (**89M<sup>3</sup>**), obteniendo un resultado de (**29M<sup>3</sup>**) que serán abonados a la cuenta de servicio **No. 425135**, del municipio de Quimbaya Quindío.

Auscultando en nuestras bases de datos, hemos concluido con que efectivamente a la cuenta de servicio **No. 425135** se le facturaron **29M<sup>3</sup>** de más, en razón a un error de lectura, atribuibles al mal registro de las lecturas tomadas del instrumento de medida, lo que no le permitió al sistema facturar razonablemente y serán abonados a la cuenta de servicio **No. 425135**. Verificado el sistema actualmente, confirmamos que tanto la lectura como el consumo de la cuenta objeto de análisis, correspondiente al último periodo, se han normalizado, lo que confirma que el problema en la toma de registros de consumo del instrumento de medida ya fue corregido.

Así mismo, en la parte resolutive de este acto, se le informará a la señora **MARIA EUGENIA ECHEVERRY**, que la Empresa iniciará el respectivo procedimiento y tomará las acciones correctivas con el personal del proceso de crítica y de lecturas, para efectos de corregir y que no se vuelva a presentar este tipo de novedad en el predio ubicado en La Calle 12 No. 6-15 del municipio de Quimbaya Quindío, garantizando la normalización del proceso de toma de lectura y registro de consumos.

**3.4. Al Hecho Cuarto:** "La Ley 142 de 1994, dispuso en el artículo 146 la forma como debería medirse el consumo en los servicios públicos domiciliarios. Estableció como principios generales que la Empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan, para lo cual han de emplearse los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles y que el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

El inciso del artículo 146 citado dispuso que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo. En cumplimiento de este precepto la **Comisión reguló el parámetro para estimar el consumo del servicio de alcantarillado a partir del consumo del servicio de acueducto, así se dispuso en la Resolución CRA 151 de 2001.**

Dentro de esta preceptiva el cobro del consumo de alcantarillado no se efectúa a partir de la medición directa del volumen de vertimiento a la red sino que se adoptó como criterio general emplear el consumo de acueducto como parámetro para el cobro del servicio de alcantarillado.”.

Ya habiendo entendido, que el cobro del servicio de alcantarillado se hace con base en el consumo de acueducto, ahora lo que tenemos que tener en cuenta es que las tarifas tanto para acueducto como para alcantarillado son distintas y varían dependiendo del municipio.

Pero esto no es capricho de EPQ, fue la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA 735 de 2015, que expidió la resolución CRA 688 de 2014 “por medio de las cuales se estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

Para dar cumplimiento a esa obligación legal del nuevo modelo tarifario, Empresas Públicas del Quindío, previa revisión del municipio, el Departamento y el grupo de trabajo interno, frente a los estudios de costos y tarifas disponibles en la entidad, presentó a consideración, discusión y aprobación de la Junta directiva de EPQ SA ESP, el 20 de Junio de 2017, el estudio de costos y tarifas basado en la metodología tarifaria definida en la resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, para el municipio de Quimbaya Quindío.

El estudio de costos y tarifas presentado a la Junta directiva de EPQ, fue objeto de discusión en distintas mesas de trabajo en las que se revisaron y abordaron los aspectos constitutivos de la determinación de los costos medios de administración (CMA), Costos Medios de Operación (CMO), Costos Medios de Inversión (CMI) y Costos Medios de Tasas Ambientales (CMT) que conforman el modelo tarifario, revisiones que contaron con la asesoría constante de especialista en tarifas.

La siguiente es la evolución que en el municipio de Quimbaya Quindío, han tenido las tarifas para el servicio de Acueducto y el servicio de alcantarillado:

	Tarifas implementadas con el nuevo modelo tarifario	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
		Cargo Fijo valor mes	Cargo por consumo M <sup>3</sup>	Cargo Fijo valor mes	Cargo por vertimiento M <sup>3</sup>
MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO		\$5.990, <sup>74</sup>	\$1.118, <sup>47</sup>	\$3.767, <sup>00</sup>	\$1.682, <sup>78</sup>
	Actualización de los costos de referencia por acumulación del IPC, a partir del periodo 201811	\$6.184, <sup>64</sup>	\$1.154, <sup>31</sup>	\$3.889, <sup>69</sup>	\$1.735, <sup>64</sup>

De esta manera ha quedado claro que si se tiene el consumo como el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario por concepto del cargo variable del vertimiento.



**3.5 Al Hecho Quinto:** El Reclamante transcribe un párrafo que dice a la letra:

*"Por lo tanto proceden la medición de los vertimientos sin que ello signifique un cambio en la fórmula tarifaria diferente a la vigente, puesto que la tarifa para el cobro de la factura final de alcantarillado tiene en cuenta la medición del consumo del servicio, bien sea a través de la estimación de equiparlo al servicio de acueducto o de realizar la medición o aforo de los vertimientos".*

Aunque no pudimos encontrar el texto original de esta traducción, lo que si podemos afirmar, es que, el Reclamante ha interpretado mal este párrafo, pues claramente lo que quiere decir es que, teniendo en cuenta que la medición del vertimiento se hace con base en los metros cúbicos consumidos igual que para la facturación del consumo de agua, no es necesario un incremento en la tarifa, pues no es un servicio adicional.

Dicho en otras palabras, si con la sola medida de los metros cúbicos de agua consumidos, se factura acueducto (cargo por consumo) y alcantarillado (cargo por vertimiento), no tiene que haber cambio en la tarifa, porque no se está generando otro servicio para medir el vertimiento.

Con una medición individual del servicio público domiciliario de alcantarillado se generarían costos adicionales de comercialización (toma de lectura, revisión del proceso de facturación, mantenimiento y revisión de instrumentos de medición, entre otros) que no se encuentran hoy en la tarifa, es decir, incrementaría la facturación.

**3.6. Al hecho sexto:** No puede hablarse de abuso de posición dominante por el incremento en el costo de las tarifas de acueducto y alcantarillado, porque se trata de metodologías tarifarias establecidas a nivel nacional a través del ente regulador del tema, como lo es la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Esta comisión -CRA-, en el 2014, expidió la resolución 688 y en el 2015 la resolución 735, por las cuales se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana como es el caso de Quimbaya Quindío, de esta manera queda claro que las alzas en las tarifas, entre otros factores, se da por el cambio de la metodología.

No es Empresas Públicas del Quindío, la que determina fórmula alguna para el cobro del vertimiento, es la Ley 142 de 1994 la que dispuso en el parágrafo del artículo 146, que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, definiría los parámetros adecuados para estimar el consumo y en cumplimiento de este precepto la Comisión reguló el parámetro para estimar el consumo del servicio de alcantarillado a partir del consumo del servicio de acueducto, así se dispuso en la Resolución CRA 151 de 2001.

Lo anterior, quiere decir que no es de la autonomía o del capricho de EPQ SA ESP, a nosotros como prestadora, sólo nos resta obedecer la directriz y aplicarla como deber legal, por ello reiteramos, no puede alegarse abuso de posición dominante en la aplicación de una metodología tarifaria establecida por órganos nacionales de obligatorio cumplimiento para EPQ SA ESP, lo que indica que su aplicación es legal.

#### 4. Peticiones Finales

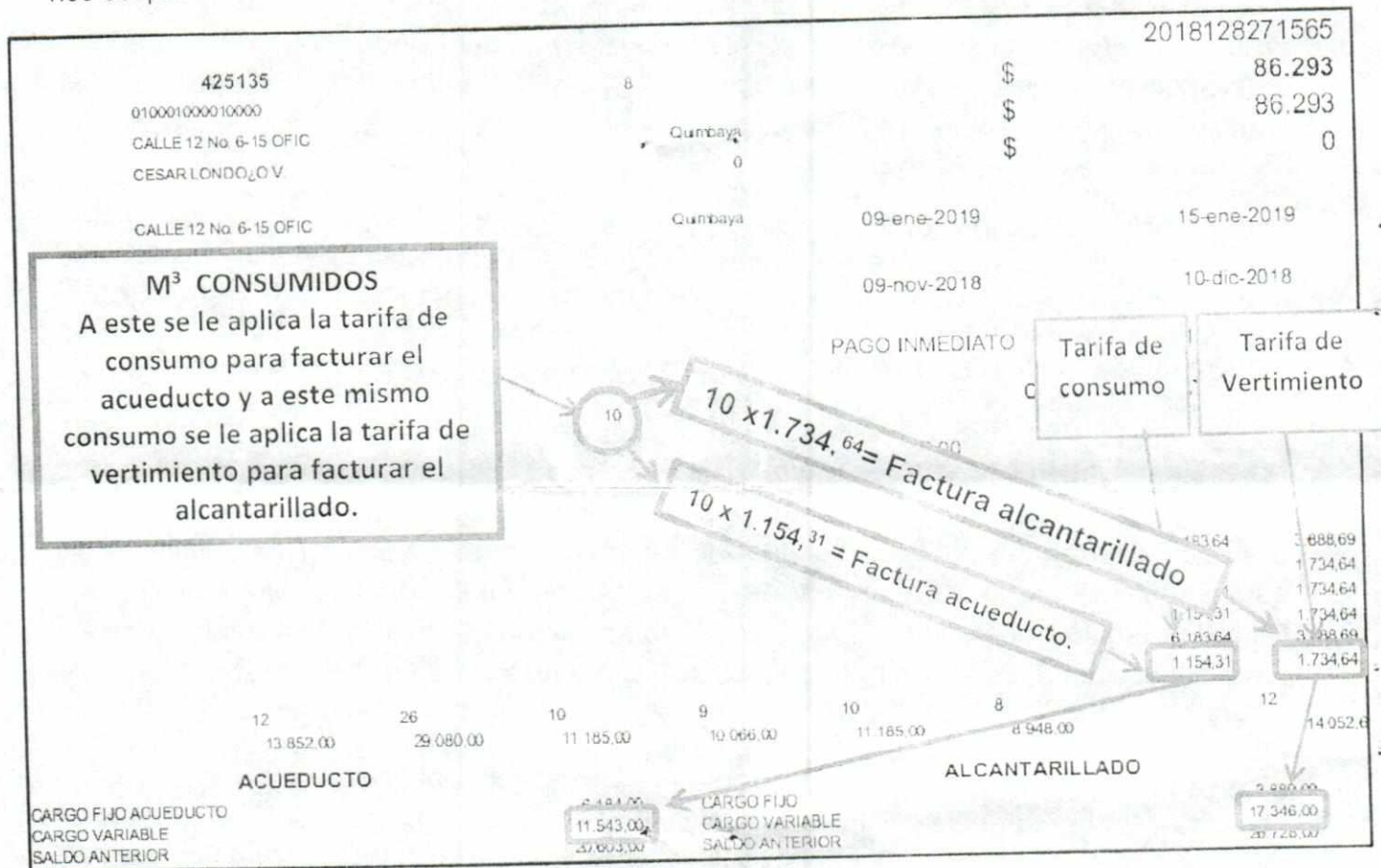
**4.1. A la primera petición:** La medición real por concepto de alcantarillado se viene haciendo, como se ha explicado ampliamente a lo largo de este escrito y de respuestas anteriores, actualmente la técnica considerada por las actuales metodologías tarifarias para facturar el servicio público domiciliario de alcantarillado, es el volumen facturado de consumo de acueducto.

También se ha ilustrado ampliamente que, la facturación del alcantarillado cargo por vertimiento, difiere de la facturación acueducto cargo por consumo, toda vez que, a pesar de tener el mismo referente para la facturación como lo es los metros cúbicos consumidos, tienen diferente tarifa.

**4.2. A la segunda petición:** No se puede acceder a dicha solicitud, porque Empresas Públicas del Quindío, no puede dejar de facturar los servicios prestados y menos con la presunción del reclamante, que la Prestadora no tiene el **consumo** como el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, argumento que no es cierto, pues se ha demostrado a lo largo de este proceso, que EPQ SA ESP, sí factura los servicios prestados teniendo como referente o elemento principal, el consumo.

La Prestadora debe continuar con el proceso de toma de lecturas, registros de consumo y facturación del servicio prestado, de lo contrario y de acuerdo con el 4° inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio.

Un ejemplo de que el consumo si es el elemento principal para la facturación del servicio de alcantarillado, cargo por vertimiento, es el siguiente diagrama sobre una factura del predio que nos ocupa:





Queda aún más claro, que el consumo si es el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, la diferencia radica, en que la tarifa de acueducto cargo variable o consumo, es distinta a la tarifa de alcantarillado cargo variable o vertimiento, es decir que estamos obrando conforme a la ley, en especial al artículo 146 de la ley 142 de 1994.

La Ley 142 de 1994, dispuso en el artículo 146 la forma como debería medirse el consumo en los servicios públicos domiciliarios. Estableció como principios generales que la Empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan, para lo cual han de emplearse los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles y que el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

El inciso del artículo 146 ibídem, dispuso que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico definiría los parámetros adecuados para estimar el consumo. En cumplimiento de este precepto la Comisión reguló el parámetro para estimar el consumo del servicio de alcantarillado a partir del consumo del servicio de acueducto, así se dispuso en la Resolución CRA 151 de 2001.

Dentro de esta preceptiva el cobro del consumo de alcantarillado no se efectúa a partir de la medición directa del volumen de vertimiento a la red sino que se adoptó como criterio general emplear el consumo de acueducto como parámetro para el cobro del servicio de alcantarillado.

**4.3. A la tercera petición:** No se puede acceder a la solicitud de suspender el cobro por el servicio de alcantarillado, toda vez que, es un servicio que se está prestando de manera normal en el predio objeto de estudio, porque de acuerdo a visita al predio, el servicio no presenta novedades en la prestación.

El derecho alegado a lo largo del escrito al invocar el artículo 155 de la ley 142 de 1994, es el de abonar sólo los saldos que no son objeto de controversia y ese derecho Empresas Públicas del Quindío, nunca se lo ha cercenado, toda vez que, hasta que se notifique la respuesta de fondo, periódicamente se le están recibiendo abonos, como lo demuestra el siguiente pantallazo del sistema.

Cuenta Servicio 425135		Dirección CALLE 14 No. 22-30			
Financiación	Lecturas	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión		Matriculas
Información de Cuenta		Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos
<b>Filtro</b>					
Periodo	Fecha	Tipo de Pago	Caja	Valor	
201812	14/01/2019	ABONO	OFICINA QUIMBAYA	50.000	
201811	11/12/2018	ABONO	OFICINA QUIMBAYA	50.000	
201810	14/11/2018	ABONO	OFICINA QUIMBAYA	30.000	

El anterior pantallazo, tomado directamente de la base de datos del sistema de La Prestadora, prueba que a la señora María Eugenia Echeverri Hernández, si se le están recibiendo abonos, corroborando de esta manera que no se le están violando los beneficios otorgados por el artículo 155 de la ley 142 de 1994, del pago de los saldos o valores que no estén en reclamación o el consumo promedio de los últimos 5 periodos.



**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informarle a la señora **MARIA EUGENIA ECHEVERRY HERNANDEZ**, que entre los periodos 201806 y 201901, se presentó un represamiento en los registros de lectura, atribuibles a la ausencia de ésta, por ello se abonaran a la cuenta de servicio **No. 425135** la cantidad de **29M3**, como se ilustra en este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Remitir copia de esta resolución a la oficina de facturación de Empresas Publicas del Quindío, para que abone a la cuenta de servicio **No. 425135** del Municipio de Quimbaya Quindío, la cantidad de **29M3**, por las razones aquí ampliamente expuestas.

**ARTÍCULO TERCERO:** Adoptar las respuestas dadas a lo largo de este acto administrativo, haciendo énfasis en que la medición real del vertimiento si se está haciendo, teniendo el consumo de acueducto como elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario como se probó a lo largo de esta resolución.

**ARTÍCULO CUARTO:** Informarle a la Reclamante, que a su petición de suspensión de la aplicación del nuevo modelo tarifario, específicamente al servicio de alcantarillado cargo por vertimiento, no se puede acceder, pues como ya ampliamente se ilustró en este acto administrativo, se trata del cumplimiento por parte de EPQ, de una obligación legal y el procedimiento legal para modificarla sería cambiando la fuente de financiación de las obras priorizadas en el POIR, que es el procedimiento que se viene liderando por la Defensoría del Pueblo.

**ARTÍCULO QUINTO:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) 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 diecisiete (17) días del mes de Enero del Dos Mil Diecinueve (2019).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

*Blanca Rocio Zuleta Gaviria*  
**BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA**

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

PQR-4075

Elaboró: Dorangela Ardila M.  
Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro.

Técnico Oficina PQR  
P.U Oficina P.O.R.S

*[Handwritten signature]*

