

0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR - 048-2018**

Marzo 05 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No. 111340**

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,

**CONSIDERANDO**

Que 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".*

Que el señor personero del municipio de La Tebaida Q., JUAN SEBASTIAN MORENO GARCIA, remite a este despacho mediante Rad-. PM-106/2018 presenta por el señor usuario **JOSE OSCAR ALVIS CASTILLON** identificado con C.C. 4.374.143, en la cual manifiesta inconformidad en el cobro de la factura 2017128240990 en calidad de usuario (arrendatario) del servicio de acueducto y alcantarillado con Cuenta Nro. **111340** del predio: calle 13 Nro. 6-58, del Municipio de La Tebaida Quindío la siguiente petición y la cual a la letra dice:

*"...solicitar no me sea cabrada la factura Nro. 2017128240990. Por lo tanto me dispongo solo a cancelar el servicio de aseo, hasta que se me*

cuenta que hay dos locales comerciales más, figura en la factura servicio residencial, más no comercial.

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Nota
111340	CALLE 13 No. 6-58								
Filtro									
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Co					
201802	1.491	1127		15					
201801	1.476	1127		17					
201712	1.459	1127		13					
201711	1.446	1127		12					
201710	1.434	1127		16					
201709	1.418	1127		12					
201708	1.406	1127		13					
201707	1.393	1127		16					
201706	1.377	1127		15					
201705	1.362	1127		14					
201704	1.348	1127		16					
201703	1.332	1127		13					
201702	1.319	1127		15					
201701	1.304	1127		10					
201612	1.294	1127		10					
201611	1.284	1127		7					
201610	1.277	1127		14					
201609	1.263	1127		12					
201608	1.251	1127		12					
201607	1.239	1127		12					
201606	1.227	1127		43					
201605	1.184	1127		36					
201604	1.146	1127		17					
201603	1.131	1127		15					
201602	1.116	1127		18					

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

111340	5	\$	2017128240990
010000510011000		\$	<b>50.881</b>
CALLE 13 No. 6-58	La Tebaida	\$	31.721
ANA D CASTRILLON	o	\$	19.160
CALLE 13 No. 6-58	La Tebaida		
			12-ene-2018
			19-ene-2018
			16-nov-2017
			15-dic-2017
Residencial	2 - BAJO	1127	METREX
			24-ene-2018
			26-dic-2017
			25-ene-2018
1499	1446	13	1
		18.000,00	22,5% 22,5%
			5.787,99
			4.225,63
			593,65
			635,23
			1.282,13
			819,66
			1.282,13
			819,66
			5.787,99
			4.225,63
			1.282,13
			819,66
12	16	12	13
11.924,00	16.475,00	11.924,00	12.917,00
			16
			16.475,00
			15
			14.905,00
			14
			14.103,33

Es importante tener en cuenta que el Decreto 229 de 2002, por el cual se modifica el Decreto 302 de 2000 que reglamentó la Ley 142 de 1994 en lo que tiene que ver con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, adoptó las siguientes definiciones.



ajuste la factura al cobro real; una vez se tramite la reclamación conforme al debido proceso.

... un local entero desocupado desde el 29 de noviembre hasta el 14 de enero, razón por la cual en mi consideración fue error el gasto de agua potable; la factura llegó más subido al predio".

### Identificación de la Cuenta de Servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio en B calle 13 Nro. 6-58, del Municipio de La Tebaida Quindío, efectivamente corresponde a la cuenta de servicio No. **111340** y se encuentra como suscriptora del predio la señora ANA D CASTRILLON.

### ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

#### Resultados de la Visita Técnica

Se realiza la visita el día 01 de febrero de 2018 al inmueble, la cual fue realizada el Funcionario de EPQ S.A. E.S.P., WILSON ALVAREZ, en la que consta claramente que al momento de la misma: la presencia de un (1) local de polifónica en el cual labora una sola persona y el cual consta de: 1 sanitario, 1 lavaplatos, 1 lavamanos y los cuales están desde el 14 de enero de 2018, un (1) local de peluquería el cual consta de: 1 sanitario, 1 lavamanos y 1 jugua cabezas, también esta una vivienda la que consta en la cual habitan 2 personas de: 2 sanitarios, 2 baños 2 lavamanos, 1 lavadero y 1 lavaplatos. Se constata también en la visita que el predio completo (vivienda y los dos locales) esta con un solo medidor. En el predio no se presentan daños ni fugas de agua visibles y no se identifica presunción de fuga o daño imperceptible. Medidor en condiciones normales de funcionamiento.

#### Análisis de nuestra base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **111340** encontramos:

En la presente visita se logra evidenciar que en el predio hay una (1) vivienda y dos (2) locales comerciales con un solo medidor marca METREX en buen estado, el cual no presenta fugas. Y teniendo en

cuenta que hay dos locales comerciales más, figura en la factura servicio residencial, más no comercial.

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Nota
111340	CALLE 13 No. 6-58	<b>Filtro</b>							
		Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo				
		201802		1.491 1127					
		201801		1.476 1127					
		201712		1.459 1127					
		201711		1.446 1127					
		201710		1.434 1127					
		201709		1.418 1127					
		201708		1.406 1127					
		201707		1.393 1127					
		201706		1.377 1127					
		201705		1.362 1127					
		201704		1.348 1127					
		201703		1.332 1127					
		201702		1.319 1127					
		201701		1.304 1127					
		201612		1.294 1127					
		201611		1.284 1127					
		201610		1.277 1127					
		201609		1.263 1127					
		201608		1.251 1127					
		201607		1.239 1127					
		201606		1.227 1127					
		201605		1.184 1127					
		201604		1.148 1127					
		201603		1.131 1127					
		201602		1.116 1127					

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S S P

111340		5		2017128240990	
D10000510011000				\$	<b>50.881</b>
CALLE 13 No. 6-58		La Tabaída		\$	31.721
ANA D CASTRILLON		0		\$	19.160
CALLE 13 No. 6-58		La Tabaída	12-ene-2018		19-ene-2018
Residencial	2 - BAJO	1127	ME TREX	16-nov-2017	15-dic-2017
				24-ene-2018	26-dic-2017
			13	25-ene-2018	1
1459	1446			18.000,00	22,5% 22,5%
					5.787,59 4.225,63
					993,66 636,23
					1.282,13 819,66
					1.282,13 819,66
					5.787,59 4.225,63
					1.282,13 819,66
12	16	12	13	16	15
11.924,00	16.475,00	11.924,00	12.917,00	16.475,00	14.905,00
					14.103,33

Es importante tener en cuenta que el Decreto 229 de 2002, por el cual se modifica el Decreto 302 de 2000 que reglamentó la Ley 142 de 1994 en lo que tiene que ver con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, adoptó las siguientes definiciones.

consumos registrados. Se verifica que hay un (1) solo contador en perfectas condiciones, una (1) vivienda y dos (2) locales comerciales donde funciona: una campaña política y una peluquería; el cobro de su factura se realiza como residencial, mas no como comercial. Para esta cuanta por la prestación del servicio se factura al suscriptor cargo fijo de acueducto y alcantarillado, por la disponibilidad del servicio, así cargo variable por consumo en el servicio de acueducto y vertimiento en el servicio de alcantarillado, estos últimos (cargos variables), cobrados con base fundamental en las lecturas de los metros cúbicos efectivamente consumidos en el predio, que son tomadas con equipo de medida (Metrex No. 1127), que se encuentra funcionando adecuadamente de acuerdo con lo que se constata en los registros históricos de consumo y la visita técnica realizada por la Entidad, situaciones por las cuales no se accede a las pretensiones anunciadas en su escrito.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y los análisis hechos,

#### RESUELVE:

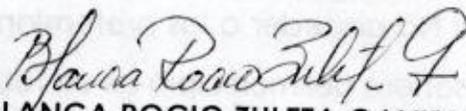
**ARTÍCULO PRIMERO:** No acceder a las pretensiones en queja remitida por parte del señor personero del municipio de La Tebaida Q., JUAN SEBASTIAN MORENO GARCIA, de queja presenta por el señor usuario JOSE OSCAR ALVIS CASTILLON identificado con C.C. 4.374.143, en la cual manifiesta inconformidad en el cobro de la factura 2017128240990 en calidad de usuario del servicio de acueducto y alcantarillado con Cuenta Nro. 111340 del predio: calle 13 Nro. 6-58, del Municipio de La Tebaida Quindío, toda vez que se corrobora que los valores facturados al suscriptor corresponden a los consumos determinados con equipo de medida que funciona de manera adecuada de acuerdo con los registros históricos de la cuanta y

con el que se identificó en la visita técnica realizada el día 01 de febrero de 2018 por el funcionario WILSON ALVAREZ. Igualmente se identificó que no se evidencian fugas o daños visibles y no existe presunción de fuga o daño imperceptible que pudiera haber afectado el consumo determinado en el predio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los cinco (05) días del mes de marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

#### NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



**BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA**

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

**Elaboró:** Dorangela Ardila M.   
Técnico Oficina PQR  
Ana Paula Zuleta M.- Abogada Contratista

PQR-0

**Reviso:** Wilfredy Jaramillo Toro.  
P.U Oficina P.Q 