



10702-2018

Armenia Quindío, Octubre 24 de 2018

Señora

**LUZ MARINA RIAÑO CAPERA**

Carrera 4 No 9-41 piso 2 B/ Planta

CELURAR3136951384

Pijao Quindío

Referencia: Su reclamo radicado en ventanilla de EPQ SA ESP, bajo PQR No. 3883 y Rad 6403 de 2018

Asunto: **RESPUESTA**

La Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. con facultades otorgadas por el señor Gerente y respaldada en la Ley 142 de 1994, se ha realizado un análisis detallado al contenido del asunto referenciado, para lo cual nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

### 1. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 9.4 del artículo 9no de la ley 142 de 1994 así como lo contemplado en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas, "DERECHOS LOS USUARIOS, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: "...Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos"

### 2. ANTECEDENTES

El día Octubre 10 de 2018, la señora LUZ MARINA RIAÑO CAPERA, radicó en nuestra empresa reclamación por inconformidad con la facturación del servicio de GAS domiciliario.

### 3. ANÁLISIS Y RESPUESTAS

#### 3.1. A los Hechos

**Al hecho primero:** Argumenta el o la reclamante que: "*Soy beneficiaria de la prestación del servicio público de gas domiciliario y del bien inmueble ubicado en el centro carrera 4 No 12-37 Lugar este donde se me presta el servicio público domiciliario*".

**Respuesta:** Consultada nuestra base de datos hemos corroborado que efectivamente el predio mencionado es usuario de nuestro servicio público domiciliario de gas, identificado bajo el código de contrato .4862

**Al hecho segundo:** Menciona el o la Reclamante que: "*El valor cobrado para el periodo comprendido entre el 01 del mes de Julio al 31 del mes de Agosto del año 2018 ha sido por valor de \$65.219. Por concepto de consumo es de \$31.176 y \$34.043. Denotándose una gran diferencia entre el mes cobrado y el periodo mencionado en la factura anterior.*".







**Respuesta:** Revisada nuestra base de datos, efectivamente los valores relacionados son reales, y son coherentes con el histórico de consumo que ha registrado el usuario en mención

**Al hecho Tercero:** Dice él o la Reclamante: "Que el cobro efectuado para el periodo comprendido entre los mencionados meses, supera ostensiblemente el cobro asumido en facturas anteriores que normalmente han oscilado entre \$ 13.000 a \$ 15.000: Denotándose un aumento del promedio facturado, siendo el más representativo el periodo objeto de esta reclamación."

**Respuesta:** Respecto a los valores cobrados por concepto de consumo, es importante tener en cuenta que el valor de gas es variable, toda vez que según la fluctuación del valor del petróleo se toma como base para el cálculo de la tarifa, sin embargo puede evidenciarse en los registros históricos del usuario que se ha mantenido un consumo constante y la tarifa no ha tenido variaciones significativas.

#### ANEXAR HISTÓRICO DE PAGOS DEL USUARIO

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
104930,	\$65.219	2018-10-22 00:00:00	2018-10-22 21:22:28	leidym
100572,	\$24.444	2018-09-25 00:00:00	2018-09-25 13:08:53	leidym
96197,	\$29.003	2018-08-18 00:00:00	2018-08-18 10:20:41	danielag
93959,	\$35.373	2018-07-13 00:00:00	2018-07-13 10:45:59	danielag
90706,	\$24.201	2018-06-20 00:00:00	2018-06-20 10:31:32	danielag
87391,	\$28.400	2018-05-19 00:00:00	2018-05-19 11:28:23	danielag
84148,	\$34.282	2018-04-20 00:00:00	2018-04-20 08:34:06	danielag
81215,	\$20.047	2018-03-21 00:00:00	2018-03-21 12:03:37	danielag
77748,	\$22.721	2018-02-20 00:00:00	2018-02-20 15:10:28	danielag
73575,	\$27.586	2018-01-20 00:00:00	2018-01-20 08:44:35	danielag
71589,	\$24.672	2017-12-06 00:00:00	2017-12-06 10:04:20	danielag
67626,	\$24.695	2017-11-09 00:00:00	2017-11-09 10:19:38	danielag
65218,	\$23.433	2017-10-10 00:00:00	2017-10-10 09:43:00	danielag
62391,	\$26.230	2017-09-20 00:00:00	2017-09-20 09:13:08	danielag
59047,	\$29.845	2017-08-11 00:00:00	2017-08-11 08:20:27	danielag
55907,	\$18.299	2017-07-21 00:00:00	2017-07-21 09:05:54	danielag
51793,	\$26.505	2017-06-21 00:00:00	2017-06-21 11:24:59	danielag
48784,	\$19.945	2017-05-18 00:00:00	2017-05-18 08:12:14	danielag
46821,	\$21.238	2017-04-05 00:00:00	2017-04-05 14:21:20	danielag
43993,	\$18.885	2017-03-06 00:00:00	2017-03-06 14:46:55	danielag
39698,	\$19.743	2017-02-02 00:00:00	2017-02-02 07:58:22	danielag
37723,	\$19.843	2017-01-10 00:00:00	2017-01-10 08:25:27	danielag
34879,	\$22.239	2016-12-21 00:00:00	2016-12-21 07:57:02	danielag
31870,	\$21.745	2016-11-11 00:00:00	2016-11-11 16:00:07	danielag
28819,	\$25.449	2016-10-27 00:00:00	2016-10-27 17:33:37	danielag
25704,	\$16.381	2016-09-07 00:00:00	2016-09-07 09:18:30	danielag
22015,	\$18.508	2016-08-10 00:00:00	2016-08-10 08:46:05	danielag
18845,	\$25.238	2016-07-02 00:00:00	2016-07-02 10:24:04	danielag
15494,	\$18.617	2016-06-08 00:00:00	2016-06-08 16:24:45	danielag
10101,	\$10.023	2016-05-05 00:00:00	2016-05-06 20:45:30	danielag
9189,	\$264.000	2016-04-20 10:33:04	2016-04-20 10:33:04	ARQU







**Al hecho Cuarto:** Argumenta la Reclamante que: *“En mi condición de propietario(a) y beneficiario(a) del servicio de gas domiciliario nunca fui notificado de actos administrativos de cobro ni he recibido facturación diferente al periodo comprendido entre el mes de Enero del año 2016, fecha en que inicio la prestación del servicio y la actualidad donde se presentó el inconveniente objeto de la presente petición.”*

**Respuesta:** En este punto es importante precisar que el cobro que está realizando la empresa corresponde a un proceso de nivelación de ciclos de lectura, el cual fue consultado y avalado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, mediante oficio bajo radicado número 20188300143801. Así mismo la EPQ S.A ESP, agotó todas las instancias de información y notificación a la comunidad del municipio de Pijao, entre las que se encuentran jornadas de socialización puerta a puerta, volanteo y en el reverso de la factura:

**USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS DE PIJAO EPQ TIENE UNA INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA CONTARLES**



**Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.**  
A través de la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios realizará **NIVELACIÓN DE LOS CICLOS DE FACTURACIÓN** en el municipio de Pijao por lo que **informa** a todos los usuarios de servicio de gas domiciliario que se realizará un cobro de dos meses del servicio en una sola factura como parte del proceso de nivelación. **EPQ PENSANDO EN LOS USUARIOS FACILITARÁ EL PROCESO DE PAGO DE DICHA FACTURACIÓN EN UN PLAZO DE TRES MESES, SIN INTERESES Y FACILIDADES DE PAGO DE TODO TIPO.** Cualquier duda, inquietud o sugerencia sobre el proceso puede acercarse a la oficina de EPQ del municipio



**ORG PARA LA CORDILLERA PROGRESO Y DESARROLLO**  
EPQ en la vida de los municipios

Fecha: 15 de septiembre  
Lugar: Pijao Sede EPQ Parque Principal  
Hora: 8:00 A.M.



en tu vida





OBSERVACIONES DE NO LECTURA	DESCRIPCIÓN DEL COBRO
1. Cambio número de medidor	9. Número de contador (Elevado)
2. Casa demolida o en construcción	10. Medidor fijo
3. Dirección no localizada	11. Tablero de medidor con agua
4. La lectura por consumo promedio	12. Agua
5. Medidor fuera de uso	13. Medidor dentro de la vivienda
6. Dígito ilegible del medidor	14. Medidor fijo de agua
7. Prueba sin medidor	15. Medidor en el edificio
8. Medidor dañado	16. Ubicación del medidor
	17. Puerta no abierta
	18. Medidor en la calle
	19. Falta de medidor instalado
	20. CERRAR no permito lectura
	21. No visible medidor
	22. Medidor en alto oscuro
	23. Medidor fijo
	24. Zona de alto riesgo
	25. Via cerrada (Demora)
	26. Tránsito no permite el ingreso
	27. Véase en el artículo

**CARGO FIJO:** Incluye los costos recurrentes involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del consumo.

**CARGO VARIABLE:** Es el resultado de aplicar la tarifa por unidad de consumo a las cantidades consumidas durante el período de facturación con agua fría.

**CONTRIBUCIÓN:** Aplica para consumo de hasta 10 m<sup>3</sup>.

**SUSCRIPCIÓN DE CONSUMO:** Solo aplica para los valores 1 y 2, para el primer consumo 7,25 m<sup>3</sup> de consumo, de acuerdo a la tarifa de consumo.

**Para más información consulte la legislación en la página web de esta entidad o consulte directamente:**

- Solicitar el consumo de agua en metros cúbicos a primer cobro, actualizando la información de la factura actual y la lectura inmediatamente anterior por el lado de corrección.
- Solicitar el consumo de metros cúbicos a primer cobro, por el poder ejecutivo, cuando no se actualice.
- Solicitar el cobro de la lectura anterior por el lado de corrección de la lectura anterior.

**ENTIDADES DE RECAUDO PARA SU FACTURA**

**ESAGUIN**  
Buenavista: Cra. 3 # 9-23 esquina  
Génova: Cra. 11 # 20-12 esquina  
Pijao: Cra. 4 calle 11 esquina  
Córdoba: Cra. 10 # 11-37

**ESQO**  
Génova: Calle 25 # 16-14  
Córdoba: Cra. 10 # 13-17  
Pijao: Calle 12 # 4-18  
Buenavista: Calle 7 # 2-30  
ESQO S.A.S. Armenia: Cra. 13 # 1-17

**www.esaquin.gov.co**  
Para mayor información comuníquese a las líneas:  
Buenavista: 321 512 55 44 Génova: 315 976 00 72  
Pijao: 316 526 90 61 Buenavista: 315 976 00 72

**321 516 60 44**  
LÍNEA DE EMERGENCIA

**DESCRIPCIÓN DEL COBRO**

Señor usuario, recuerda que Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. se encuentra adelantando la revisión de los datos de facturación en el municipio de Pijao, por lo que se compromete a hacer ajustes oportunos en la factura de consumo de agua fría, para lo cual se realizará un cobro de dos meses del servicio en esta factura.

**Al hecho Sexto:** Menciona el o la Reclamante que: *“Es necesario destacar los errores en materia de facturación desarrollados por las Empresas Públicas del Quindío (EPQ) los cuales se evidencian a partir del periodo facturado que comprende el mes de marzo del año 2017 hasta la fecha, donde si bien el saldo anterior se refleja en (\$0) la entidad reporta factura pendiente una (1) y en ocasiones hasta dos (2) pendientes de los que se desprende u error u omisión por parte de la empresa, sin que de ello me puedan hacer responsable como usuario(a).”*

**Respuesta:** Respecto a este hecho, no es cierto que la empresa esté incurriendo en errores de lectura o facturación, toda vez que en la parte de la factura en la cual se muestran las facturas pendientes de pago refleja la realidad del usuario.

**Al hecho Séptimo:** Manifiesta el o la Reclamante que: *“Estoy ampliamente inconforme con el valor que me ha sido cobrado, pues los valores cobrados no corresponden al consumo que tenemos en mi vivienda, en la cual damos un uso eficiente y ahorrativo a esta sustancia esencial y vital, de igual manera, así, la empresa esta desconociendo lo dispuesto en el Artículo 146 y 150 de la Ley 142 de 1994, considerando que la normatividad aplicable a este asunto establece parámetros y términos para la realización de cualquier cobro en materia de servicios públicos domiciliarios, lo cual queda deja en evidencia lo(sic) errores y omisiones presentados por su entidad indicados con antelación, ...”*

**Respuesta:** El artículo 146 de la ley 142 de 1994 contempla que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario y es efectivamente lo que hace Empresas Públicas del Quindío, procedimiento que efectúa a través de un instrumento de medida, mediante el cual mide los metros cúbicos que el suscriptor o usuario consume y a ese consumo le aplica las tarifas vigentes y de esta manera factura el servicio. Así mismo puede evidenciarse que el predio ha mantenido un rango de consumo constante, como puede evidenciarse en la siguiente imagen.

**Al hecho Octavo:** Afirma el o la Reclamante : *“Que como usuario tengo derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P pues el incremento constituye un atropello como usuario. . .”*

**Respuesta:** No puede alegarse posición dominante, toda vez que, EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales permitidas sobre un consumo real, comprobado con el análisis hecho al sistema donde se evidencia una lectura ascendente coherente y aplicada la fórmula al promedio de los últimos seis (6) meses, se corroboró que no hubo desviación significativa.





#### 4. RESPECTO A LAS PETICIONES

**A la primera petición:** Solicita la aplicación de la tarifa del servicio público domiciliario de gas conforme a los lineamientos de la metodología aprobada por la CREG.

**Respuesta:** Empresas Públicas del Quindío, cumple a cabalidad los lineamientos tarifarios determinados y aprobados por la CREG para la prestación del servicio de gas domiciliario.

**A la segunda solicitud:** Solicita exoneración del cobro de los meses dejados de cobrar por concepto de gas domiciliario y reflejado en la factura del mes de Octubre de 2018 porque es extemporáneo, mencionando como respaldo jurídico el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

**Respuesta:** El cobro realizado por EPQ S.A ESP, obedece a la legalidad y en los términos establecidos en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, para lo cual la Empresa realizó todas las consultas respectivas ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, quien avaló la propuesta presentada para la nivelación de los ciclos de facturación.

**A la tercera solicitud:** Solicita se le suspenda el cobro del servicio de gas domiciliario amparándose en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

**Respuesta:** No es posible acceder a la pretensión de los usuarios toda vez que son consumos efectivamente realizados y correctamente medidos, así mismo se tratan de cobros que se encuentran acorde a los lineamientos de la CREG y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

**A la cuarta solicitud:** Solicita que mientras se resuelva su reclamación se suspenda el cobro del servicio de gas y transcribe el artículo 155 de la ley 142 de 1994.

**Respuesta:** No es posible acceder a su pretensión de suspensión del cobro de dicho servicio, toda vez que, se está realizando el cobro de manera legal y de acuerdo a los consumos efectivos, en tal sentido a lo que se refiere el artículo 155 al cual hace alusión es a que no podemos exigirle el pago de su factura para poder tener en cuenta su reclamación, y es como efectivamente se está realizando a nadie se le está exigiendo ningún el pago para tomar su reclamación.

Finalmente, queremos destacar que Empresas Públicas del Quindío ha hecho un gran esfuerzo para expandir el servicio público domiciliario de gas a la cordillera quindiana, proyecto al que ninguna otra empresa le quiso apostar, pero que nosotros lo hicimos, pensando más en proporcionar calidad de vida que en el componente lucrativo, que definitivamente no lo es, esto para significar que la facturación que venimos haciendo a cada uno de los hogares cordilleranos, corresponde a la aplicación de las tarifas legales vigentes y el consumo real de gas, obviamente con las eventualidades que humanamente se pueden presentar, pero que estamos en la entera disposición de atender con objetividad y prontitud siempre buscando la salvaguarda de los derechos del suscriptor o Usuario.

Cordialmente,

**LINA MARCELA GRISALES GOMEZ**  
Subgerente de Gas y nuevos Negocios

Proyectó y elaboró: Sandra Yaneth Arias González – PU Subgerencia de gas y nuevos negocios. 