

Armenia Quindío, Octubre 26 de 2018

Señor
VIDAL PEÑA
Calle 12 No 5-91 Centro
3113798532
Pijao Quindío

Referencia: Su reclamo radicado en ventanilla de EPQ SA ESP, bajo PQR No. 3948 y Rad 6545 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 12 Octubre de 2018, el señor VIDAL PEÑA 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 5501.

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 \$ 22.044. Por concepto de consumo es de \$ 11.555 y \$10.489. 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.

HISTÓRICO DE PAGOS DEL USUARIO

Código Cupon	Valor	Fecha Recaudo	Fecha Creacion	Usuario
100367,	\$11.402	2018-09-11 00:00:00	2018-09-11 14:24:51	danielag
95993,	\$11.837	2018-08-03 00:00:00	2018-08-03 10:36:20	danielag
93759,	\$12.478	2018-06-29 00:00:00	2018-06-29 13:23:39	danielag
90507,	\$11.933	2018-06-14 00:00:00	2018-06-14 15:55:28	danielag
87193,	\$10.851	2018-05-02 00:00:00	2018-05-02 16:24:08	danielag
83977,	\$12.529	2018-04-02 00:00:00	2018-04-02 10:46:32	danielag
81044,	\$13.656	2018-03-20 00:00:00	2018-03-20 17:32:02	danielag
77545,	\$12.925	2018-02-15 00:00:00	2018-02-15 08:43:36	danielag
73370,	\$11.405	2018-01-15 00:00:00	2018-01-15 16:47:56	danielag
71384,	\$12.283	2017-12-13 00:00:00	2017-12-13 15:08:54	danielag
67426,	\$13.978	2017-11-17 00:00:00	2017-11-17 14:34:40	danielag
65024,	\$14.444	2017-10-05 00:00:00	2017-10-05 14:33:48	danielag
62201,	\$10.944	2017-09-06 00:00:00	2017-09-06 14:23:13	danielag
58862,	\$14.056	2017-08-09 00:00:00	2017-08-09 16:03:25	danielag
55722,	\$10.819	2017-07-14 00:00:00	2017-07-14 11:39:43	danielag
51604,	\$12.626	2017-06-07 00:00:00	2017-06-07 14:19:40	danielag
48596,	\$11.743	2017-05-04 00:00:00	2017-05-04 10:05:52	danielag
46631,	\$12.405	2017-04-10 00:00:00	2017-04-10 14:56:01	danielag
43808,	\$10.177	2017-03-08 00:00:00	2017-03-08 12:30:50	danielag
39509,	\$11.317	2017-02-02 00:00:00	2017-02-02 15:46:54	danielag
37542,	\$8.963	2017-01-03 00:00:00	2017-01-03 14:47:31	danielag
34711,	\$11.459	2016-12-12 00:00:00	2016-12-12 11:34:56	danielag
31711,	\$25.299	2016-11-01 00:00:00	2016-11-01 14:58:59	danielag
25545,	\$16.269	2016-09-05 00:00:00	2016-09-05 10:41:19	danielag
22579,	\$29.365	2016-08-10 00:00:00	2016-08-10 14:08:24	danielag
19106,	\$18.820	2016-07-13 00:00:00	2016-07-13 10:43:27	danielag
19105,	\$264.000	2016-01-15 00:00:00	2016-06-28 10:40:44	danielag

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."*

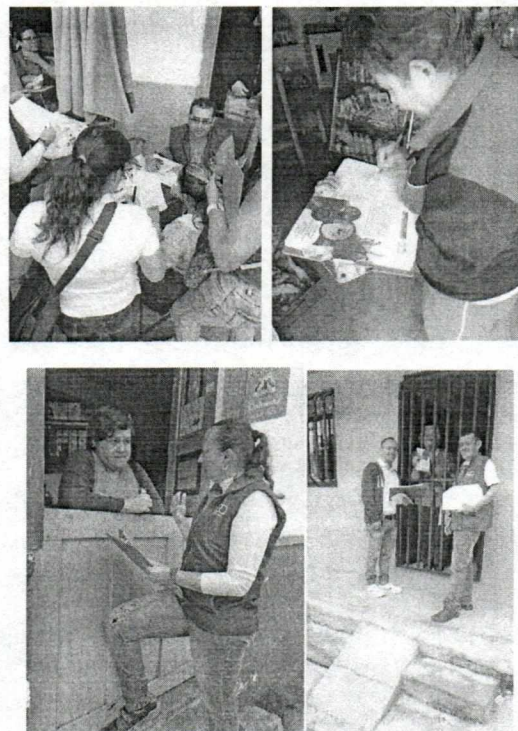
Respuesta: En este punto es importante precisar que el cobro que está realizando la empresa corresponde a un proceso de nivelación de ciclos de lectura, el cual fue consultado y avalado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, mediante oficio bajo radicado número 20188300143801. Así 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 Nuevas Negocios realizará **NIVELACIÓN DE LOS CICLOS DE FACTURACIÓN** en el municipio de Pijao por lo que informo 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.

EPQ en tu vida CAS PARA LA COHESIÓN SOCIAL Y DESARROLLO EPQ en tu vida de los municipios

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



OBSERVACIONES DE NO LECTURA	DESCRIPCIÓN DEL CUBO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Caudal menor de normal 2. Caudal mayor de normal 3. Caudal por consumo por mes 4. Caudal por consumo por hora 5. Caudal por consumo por día 6. Caudal por consumo por semana 7. Caudal por consumo por mes 8. Caudal por consumo por día 9. Caudal por consumo por hora 10. Caudal por consumo por semana 11. Caudal por consumo por mes 12. Caudal por consumo por día 13. Caudal por consumo por hora 14. Caudal por consumo por semana 15. Caudal por consumo por mes 16. Caudal por consumo por día 17. Caudal por consumo por hora 18. Caudal por consumo por semana 19. Caudal por consumo por mes 20. Caudal por consumo por día 21. Caudal por consumo por hora 22. Caudal por consumo por semana 23. Caudal por consumo por mes 24. Caudal por consumo por día 25. Caudal por consumo por hora 26. Caudal por consumo por semana 27. Caudal por consumo por mes 28. Caudal por consumo por día 29. Caudal por consumo por hora 30. Caudal por consumo por semana 31. Caudal por consumo por mes 32. Caudal por consumo por día 33. Caudal por consumo por hora 34. Caudal por consumo por semana 35. Caudal por consumo por mes 36. Caudal por consumo por día 37. Caudal por consumo por hora 38. Caudal por consumo por semana 39. Caudal por consumo por mes 40. Caudal por consumo por día 41. Caudal por consumo por hora 42. Caudal por consumo por semana 43. Caudal por consumo por mes 44. Caudal por consumo por día 45. Caudal por consumo por hora 46. Caudal por consumo por semana 47. Caudal por consumo por mes 48. Caudal por consumo por día 49. Caudal por consumo por hora 50. Caudal por consumo por semana 51. Caudal por consumo por mes 52. Caudal por consumo por día 53. Caudal por consumo por hora 54. Caudal por consumo por semana 55. Caudal por consumo por mes 56. Caudal por consumo por día 57. Caudal por consumo por hora 58. Caudal por consumo por semana 59. Caudal por consumo por mes 60. Caudal por consumo por día 61. Caudal por consumo por hora 62. Caudal por consumo por semana 63. Caudal por consumo por mes 64. Caudal por consumo por día 65. Caudal por consumo por hora 66. Caudal por consumo por semana 67. Caudal por consumo por mes 68. Caudal por consumo por día 69. Caudal por consumo por hora 70. Caudal por consumo por semana 71. Caudal por consumo por mes 72. Caudal por consumo por día 73. Caudal por consumo por hora 74. Caudal por consumo por semana 75. Caudal por consumo por mes 76. Caudal por consumo por día 77. Caudal por consumo por hora 78. Caudal por consumo por semana 79. Caudal por consumo por mes 80. Caudal por consumo por día 81. Caudal por consumo por hora 82. Caudal por consumo por semana 83. Caudal por consumo por mes 84. Caudal por consumo por día 85. Caudal por consumo por hora 86. Caudal por consumo por semana 87. Caudal por consumo por mes 88. Caudal por consumo por día 89. Caudal por consumo por hora 90. Caudal por consumo por semana 91. Caudal por consumo por mes 92. Caudal por consumo por día 93. Caudal por consumo por hora 94. Caudal por consumo por semana 95. Caudal por consumo por mes 96. Caudal por consumo por día 97. Caudal por consumo por hora 98. Caudal por consumo por semana 99. Caudal por consumo por mes 100. Caudal por consumo por día 	

CONSEJO: Realice las lecturas periódicas de los medidores en presencia de la Municipalidad para garantizar la correcta lectura y evitar problemas de facturación.

CONSEJO: En el momento de recibir la factura por consumo de gas, revise la información y las cantidades de consumo y de facturación de la factura correspondiente.

CONTENIDO: Aplica para consumo de medidores de 17.

VALORES: Consumo: 17,00 m³ por hora y 17,00 m³ por día. Precio por hora: 2,00 m³ de consumo, de acuerdo a la tarifa correspondiente.

Para mayor información comuníquese a las líneas:
 Bogotá: 321 516 60 44 Quindío: 317 512 13 17
 Pijao: 315 538 00 64 Buenaventura: 315 878 00 72

321 516 60 44
 Línea de Emergencia

ENTIDADES DE RECAUDO PARA SU FACTURA
FINANCIERAS: Caja 1 de 2-23 sagrada
 Carrera: Cra. 15 # 4-12 norte
 Pijao - Cr. 4 millo 11 sagrada
 Correo: Cra. 15 # 1-23

EDUCACIÓN: Calle 23 # 10-14
 Correo: Cra. 15 # 1-23
 Pijao - Cra. 12 # 4-12
 Correo: Cra. 15 # 1-23
 EDUQ S.A. Avenida: Cra. 15 # 1-23

www.esaquin.gov.co
 Para mayor información comuníquese a las líneas:
 Bogotá: 321 516 60 44 Quindío: 317 512 13 17
 Pijao: 315 538 00 64 Buenaventura: 315 878 00 72

321 516 60 44
 Línea de Emergencia

¡Atención! Este documento es propiedad de las Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. y no debe ser utilizado para fines ajenos a los que fue emitido. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de la Empresa Pública del Quindío S.A. E.S.P. será sancionada.

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 este 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 está 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.

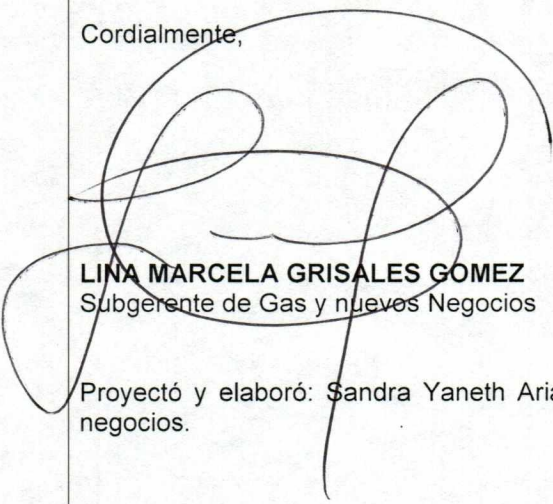
Respuesta: No es posible acceder a la pretensión de los usuarios toda vez que son consumos efectivamente realizados y correctamente medidos, así mismo se tratan de cobros que se encuentran acorde a los lineamientos de la CREG y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

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. 