

Notificación por Publicación:	No. C-031-2020
Fecha:	08/04/2020

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. 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 a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020. Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.

Notificado:	JENNY PAOLA TORO CASTRO
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o 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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	

0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0142-2020

ABRIL 8 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"Cuenta de servicio No. **213058**

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 **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, radicó derecho de petición el 17 de MARZO en el portal web de la entidad pqr@esaquin.gov.co, mediante el cual manifiesta lo siguiente: "...Buen día solicito corregir el mayor valor cobrado por aseo en mi factura 2020028249213 me están cobrando el mes anterior de aseo y este fue cancelado con la factura anterior el día 2 de marzo de 2020. Igualmente solicito disminuir la tarifa por predio desocupado, adjunto factura paga y factura de energía para su validación de este segundo requerimiento..."

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 SUSCRITOR 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 apartamento está ubicado en el Conjunto Residencial RESERVA LA COLINA, BLQ C APTO 112 ubicado en la Calle 10 N° 3-03 del

municipio de La Tebaida Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **213058**, cuya usuaria y/o suscriptora es la señora **JENNY PAOLA TORO CASTRO**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación – Sistema Comercial ialeph

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación denominado ialeph, correspondiente al predio de la peticionaria, señora **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, cuyo pantallazo se visualiza seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Gráfica 1.- Lectura del medidor instalado.

Cuenta ... Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Noticias	Notidades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matrículas
213058 BLQ C APTO 112 QL 10 M 3-...											
Filtro											
	Periodo	Lectura Actual		Nº Medidor		Consumo		Otros			
	202003			2219212510				0 SIN OBSERVACION			
	202002			2219212510				2 SIN OBSERVACION			
	202001			2019212510				20 SIN OBSERVACION			

- a) La lectura de febrero y marzo de 2020, es la misma en el medidor, lo que significa que no hay consumo, ya que como quedó evidenciado en la visita técnica efectuada por el señor **ARBOBY CASTAÑO E.**, el día 4 de abril de 2020, el apartamento estaba desocupado.
- b) El consumo del mes de febrero fue de solo 2m3, ya que la lectura de ese mes fue de 22m3, y la anterior había sido de 20m3, por tanto, el consumo de dicho periodo fue de 2m3.

Gráfica 2.- Facturación correspondiente a la cuenta de usuaria No. 213058

Cuenta ... Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Noticias	Notidades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matrículas
213058 BLQ C APTO 112 QL 10 M 3-...											
Filtro											
	Periodo	Número Factura	Clad	Aqueludro	Alcantarillado	Conserjería	Aseo	Aseo	Total		
	202003		2	16.291	10.592	0	0	0	27.273		
	202002	2020128249113	1	9.706	6.850	0	51.670	51.670	68.226		
	202001	2020128249112	1	33.356	27.333	0	25.813	25.813	86.502		
	201912	2019128249196	1	6.411	4.028	0	0	0	10.439		

- a) La factura correspondiente al mes de marzo de 2020, corresponde al consumo que se realizó durante el mes de febrero, y esta tan solo fue de 2m3, luego ese es el valor que se le está cobrando a la usuaria.
- b) En lo atinente a los valores facturados por concepto del servicio de aseo, en los períodos de enero y febrero de 2020, estos deben ser aclarados por la empresa prestadora del servicio de aseo **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.**, en el municipio de la Tebaida Q. a quien le remitimos su derecho de petición y seguramente dentro de los términos de ley se pronunciará al respecto.

Gráfica No. 3 Correspondiente a la factura del mes de diciembre de 2019

Nº 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.P.P				2019128249196
213058	0	\$	\$	10.439
BLO CÁPTO 112 CLL 13 N° 3-05 RESERVA	JENNY PAOLA TORIO CASTRO	La Tabada	\$	10.439
		41999904	\$	0
BLO CÁPTO 112 CLL 13 N° 3-00 RESERVA		La Tabada	15-novi-2019	20-ene-2020
			18-novi-2019	16-dic-2019
Residencial	6 - MEDIO	1821580	AQUAFORIG	24-ene-2020
				27-ene-2020
				27-ene-2020
				1
				18.000,00
				0.010,99 0.020,99 1.917,27 1.185,23 1.917,27 1.185,23 1.917,27 1.185,23 0.400,99 4.020,99 1.917,27 1.185,23
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO	64103	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		4.020,99
NOTIFICACION SUSPENSION Y/O CORTE POR NO PAGO, procede recurso de reposición ante EPO, y subsidario de apelación, durante los 5 días siguientes a esta notificación. SI CANCELA OPORTUNAMENTE, OMITA ESTA NOTIFICACION				
null				

- a) En esta factura sólo se le cobró a la usuaria la suma de \$10.439 correspondientes a los cargos fijos de ambos servicios acueducto y alcantarillado.
- b) En dicha factura no se facturó valor alguno por concepto de cargos variables en ambos servicios, como tampoco valor alguno por concepto del servicio de aseo.

Gráfica 4.- Factura correspondiente al período de Enero de 2020

Nº 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P.					
213058		5	\$	86.502	2020018249212
0			\$	60.689	
BLQ C APTO 112 CLL 15 N° 9-03 RESERVA		La Tebaida	\$	25.813	
JENNY PAOLA TORO CASTRERO		41966034			
BLQ C APTO 112 CLL 15 N° 9-03 RESERVA		La Tebaida	13-feb-2020	19-feb-2020	
			18-dic-2019	17-ene-2020	
Residencial	4 - MEDIO	16212580	AQUAFORJAG	22-feb-2020	20-abr-2020
				24-feb-2020	24-feb-2020
20	0			1	
			18.000,00		
				6.410,92	4.028,30
				1.917,27	1.195,23
				1.947,27	1.195,23
				1.947,27	1.195,23
				6.410,92	4.028,30
				1.947,27	1.195,23
				0	
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.411,03	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.028,30		
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	26.945,03	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	23.305,00		
NOTIFICACION SUSPENSION Y/O CORTE POR NO PAGO, presente recurso de reposición ante EPQ, y suspenda de apelación, durante los 5 días siguientes a esta notificación. SI CANCELA OPORTUNAMENTE, OMITA ESTA NOTIFICACION					
SERVICIOS LA TEBAIDA S.A. E.S.P.					
		10336400010	754 28 59		
			0190102020		
RESIDENCIAL	4	0	VALOR SERVICIO ASEO	26.813,00	
1	0	0			
0	0	0			
		0			
				1.947,27	
				0,00	
				0,00	
				25.813	
213058		213068			
JENNY PAOLA TORO	1	JENNY PAOLA TORO	1	\$	86.502
2020018249212		2020018249212			

- a) En esta factura se le cobró a la usuaria la suma de **\$86.502**, correspondientes al acueducto y alcantarillado, por **\$60.689**, representados en cargos fijos de acueducto por \$6.411 y los cargos variables de acueducto por \$26.945, para un total por acueducto de **\$33.356** y la suma de **\$27.333** correspondiente a los cargos fijos de alcantarillado por \$4.028 y los cargos variables de alcantarillado por valor de \$23.305 y la suma de **\$25.813** por el servicio de aseo, valor que se le gira a la empresa **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.**, empresa que presta el servicio de aseo en el municipio de La Tebaida Q.
- b) En esta factura se relaciona el consumo del 20m³ del que se hace referencia en la lectura del período del mes de enero de 2020.

Gráfica 5.- Factura No. 2020028249213, correspondiente al mes de Febrero de 2020

Nº 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P							2020028249213
213058	0	5	\$	\$	\$	\$	68.226
BLQ C APTO 112 CLL. 10 N° 3-03 RESERVA	JENNY PAOLA TORO CASTRO	La Tebaida	41956904				16.556
BLQ C APTO 112 CLL. 10 N° 3-03 RESERVA		La Tebaida					51.670
Residencial	4- MEDIO	19212540	AQUAFORJAS	13-mar-2020	19-mar-2020		
				18-ene-2020	17-feb-2020		
				24-mar-2020	03-mar-2020		
22	20	2		25-mar-2020	25-mar-2020	1	
				18.000,00			
							6.410,92 4.028,30 1.347,27 1.165,23 1.347,27 1.165,23 1.347,27 1.165,23 6.410,92 4.028,30 1.347,27 1.165,23
							20 26.945,00 26.945,00
ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.411,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.028,00				
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	2.695,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	2.330,00				
RECARGO ACUEDUCTO	600,00	RECARGO ALCANTARILLADO	482,00				
NOTIFICACION SUSPENSION Y/O CORTE POR NO PAGO, propicie recursos de reposición ante EPQ, y subsidiario de apelación, durante los 5 días siguientes a esta notificación. SI CANCELA OPORTUNAMENTE, OMITA ESTA NOTIFICACION							SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.
							754 28 50

- a) En la factura correspondiente al mes de febrero de 2020, se facturaron únicamente los cargos fijos y mínimos variables de consumo (2m³ únicamente), por \$9.706 y los cargos fijos y mínimos variables de alcantarillado, por valor de \$6.850, para un valor total de **\$16.556**.

Gráfica No.6.- Correspondiente al periodo de marzo de 2020

Nuir 143001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P					
213058	0	5	\$	27.273	0
BLQ C APTO 112 CLL 10 N° 3-03 RESERVA	JENNY PAOLA TORO CASTRO	La Tablada 41956504	\$	27.273	0
BLQ C APTO 112 CLL 10 N° 3-03 RESERVA		La Tablada	08-abr-2020		
Residencial	4 - MEDIO	19212540	AQUAFORJAS	18-ene-2020	17-feb-2020
0			PAGO INMEDIATO		2
22	22		32.000,00		
2	20				
2.695,00	26.945,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.611,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.028,30		
BALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	0,706,00	BALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	1.165,23		
RECARGO ACUEDUCTO	164,00	RECARGO ALCANTARILLADO	1.165,23		
			6.410,92	4.028,30	
			1.347,27	1.165,23	
			1.347,27	1.165,23	
			1.347,27	1.165,23	
			6.410,92	4.028,30	
			1.347,27	1.165,23	
					51
					14.820,00

- a) En la factura correspondiente al mes de marzo de 2020, se le cobra a la usuaria y/o suscriptora, señora **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, únicamente la suma de **\$27.273**, representados en los cargos fijos de ambos servicios (acueducto y alcantarillado), y los saldos anteriores no cancelados y los recargos por los dos servicios.
 - b) Como puede observar la usuaria, la empresa solo le factura los cargos fijos de los dos servicios (acueducto y alcantarillado), es decir, 6.411 por acueducto y 4.028 por alcantarillado y los saldos anteriores de acueducto por \$9.706, más el y el saldo anterior de alcantarillado por \$6.850, para un total a pagar de

\$27.273, no se le está cobrado ningún consumo, toda vez que la lectura para ese periodo fue de (0) consumo.

- c) Tampoco se le está cobrando en dicha factura suma alguna por el servicio de Aseo.
- d) Consideramos que del análisis a las gráficas antes presentadas, le debe quedar claro a la apreciada usuaria, que la empresa le está facturando los mínimos valores que nos ofrece la Ley de servicios públicos al respecto.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

Como primera prueba para resolver de fondo, se ordenó por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente **VISITA TÉCNICA** a la dirección indicada por la solicitante, con el siguiente resultado:

Efectuada por el funcionario de EPQ, señor **ARNOBY CASTAÑO ESTRADA**, el día 4 de abril de 2020, donde se identificó que, en la residencia señalada se observan las siguientes novedades:

“... se verifica el predio y aparece desocupado se tomó contacto con el señor PÉREZ JOSE EBERTO, residente del conjunto, quien manifiesta que el apartamento hace 4 meses se encuentra desocupado, de igual forma hable con la señora LUZ MARY, administradora del Conjunto y manifiesta lo mismo...”. (sic)

Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca AF, lectura 22m3, se encuentra desocupada.

3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

Una vez recolectada la información de campo a través de la visita técnica, ahora auscultaremos en nuestra base de datos histórico de lectura y de consumos con el fin de identificar la existencia o no de cualquier tipo de novedad que pueda estar incidiendo en el consumo, así: Teniendo en cuenta que la usuaria **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, es propietaria de un apartamento en el Conjunto Residencial denominado Reserva de la Colina, bloque C, apto. 112, ubicado en la Calle 10 N° 3-03 del municipio de La Tebaida Q., infraestructura nueva, las lecturas únicamente vienen desde el mes de enero con un consumo de 20 metros cúbicos, febrero de 2020 con un consumo de 2 metros cúbicos y el mes de marzo de 2020 con un consumo de cero (0) metros cúbicos, información que obtenemos en relación con el Contrato de Usuario No. 213058, el cual podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, en el cual se interpreta que, el medidor registra información por consumo de 20m3 durante el mes de diciembre de 2019, el cual se refleja en la lectura de enero de 2020, para el mes de

febrero de 2020 se refleja el consumo de enero de 2020, que en este caso fue de 2m3, y para el mes de marzo de 2020, se ve representada la desocupación del inmueble desde el mes de febrero, teniendo en cuenta que para este periodo figura Cero (0) consumo, lo que permite inferior que la lectura que mes a mes ofrece el medidor de agua instalado es el que realmente se utilizó en la vivienda.

En la visita técnica realizada por el contratista de la empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 4 de abril pasado, no se pudo contactar a la usuaria **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, con el propósito de verificar la estructura sanitaria del apartamento, sin embargo, la este despacho las condiciones del sistema hidráulico deben estar en optimo servicio, tratándose de un inmueble recién construido, y además, dada la lectura dada por el medidor para el mes de marzo de 2020, y la misma constancia dejada por el técnico, señor **CASTAÑO ESCOBAR**, quien certifica que para ese día 4 de abril, el medidor registraba los mismos 22 metros cúbicos que se habían visto reflejados en la lectura del mes de marzo de 2020.

De esta misma inferencia, se colige que el inmueble se encuentra desocupado sin consumo, y es por lo que tal como lo expresamos anteriormente al analizar cada periodo mensual desde diciembre de 2019, enero, febrero y marzo de 2020, pudimos advertir desde cuándo el inmueble no registra consumo, es decir, está desocupado, y por lo mismo, solo se cobran los cargos fijos correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado.

Igualmente, la usuaria **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, aporta como elemento probatorio de la desocupación del inmueble, el recibo o factura del servicio de Energía con la Edeq, que confirma impajaritadamente la desocupación del bien, toda vez que tampoco registra consumo por uso del servicio.

El cargo fijo será lo que se le cobre a la usuaria.

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: Manifestarle a la usuaria, señora **JENNY PAOLA TORO CASTRO**, que su derecho de petición tiene plena aceptación al interior de la Empresa, en el sentido de que mientras dure la desocupación del apartamento, la Empresa correctamente le facturará a su cargo únicamente el valor de los cargos fijos por los servicios de Acueducto y Alcantarillado del inmueble correspondiente al Apartamento 112 del Bloque C, ubicado en el Conjunto Residencial denominado Reserva de la Colina en el Municipio de La Tebaida Q., advirtiéndole que una vez se refleje consumo reportado en el medidor instalado en la unidad inmobiliaria, se dará necesariamente la facturación por consumo, con los correspondientes cargos fijos y cargos variables que la ley ha previsto y que se encuentran incorporados en el contrato de condiciones uniformes que se tiene suscrito con usted y la Empresa.

ARTÍCULO SEGUNDO: En relación con petición de la usuaria y/o suscriptora, y que hace relación a que se corrija el mayor valor cobrado por el servicio de aseo a través de la factura 2020028249213, esta entidad ha remitido copia de la petición a la empresa **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.**, para que emitan un pronunciamiento de fondo en ese sentido conforme la petición formulada.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFÍQUESE esta decisión al correo electrónico suministrado por la usuaria jennytorito@gmail.com y publique en la pagina web www.epq.gov.co de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación que serán interpuestos ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en el evento de aceptarse el recurso de Apelación, este despacho procederá a darle el trámite correspondiente remitiendo el expediente 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 el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los ocho (8) días del mes de abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HARRISON SANTAMARIA HUERTAS

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

PQR- 0201 de 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Jefe Oficina P.Q. R'S