

Notificación por Publicación:	No. C-031-2020
Fecha:	08/04/2020
<p>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 la 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.</p>	
Notificado:	JENNY PAOLA TORO CASTRO
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina 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 pqrs@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 SUSCRIPTOR 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.

Información de Cuenta Facturas Pagos Lecturas Noticias Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matrículas				
Filtro				
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202003		2210212540		01/01/2020 OBSERVACION
202002		2210212540		21/01/2020 OBSERVACION
202001		2010212540		20/01/2020 OBSERVACION

- 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.
- 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**

Información de Cuenta Facturas Pagos Lecturas Noticias Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matrículas							
Periodo	Número Factura	Cód	Acoeducto	Alcantarillado	Cooperperi	Aseo	Total
202003			2	16.281	10.592	0	27.273
202002	20200182462112		2	9.706	6.890	0	58.226
202001	20200182462112		2	33.356	27.333	0	86.562
201912	20191282461096		2	6.411	4.028	0	10.439

- 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.
- En lo atinente a los valores facturados por concepto del servicio de aseo, en los periodos 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

Nuit 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P				2019123249196	
0	213058	5		\$	10.439
BLO CAPTO 112 CIL 13 N° 3-03 RESERVA	La Tebada			\$	10.439
JERRY PAOLA TORO CASTRO	4199904			\$	0
BLO CAPTO 112 CIL 13 N° 3-03 RESERVA	La Tebada	15-ene-2020	20-ene-2020		
		18-nov-2019	16-dic-2019		
Residencial	4 - MEDIO	1821250	AQUAFORJAG		
		24-ene-2020			
		27-ene-2020	27-ene-2020	1	
		18.000,00			
				6.410.92	4.020.30
				1.347.27	1.195.23
				1.347.27	1.195.23
				1.347.27	1.195.23
				6.410.92	4.020.30
				1.347.27	1.195.23
ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO			
CARGO FIJO ACUEDUCTO	641133	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	402030		
NOTIFICACION SUSPENSIÓN Y/O CORTE POR NO PAGO, procede recurso de reposición ante EPQ, y subsección de apelación, durante los 5 días siguientes a esta notificación. SI CANCELA OPORTUNAMENTE, OMITA ESTA NOTIFICACION					
null					

- 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.
- 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

Núm. 1-03001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P.									
213058						2020018249212			
0						\$		86.502	
BLO. CAPTO 113 CLL 15 N° 3-03 RESERVA						\$		80.889	
JENNY PAOLA TORO CASTRO						\$		25.813	
BLO. CAPTO 113 CLL 15 N° 3-03 RESERVA						La Tebaida		13-feb-2020	
								19-feb-2020	
								18-dic-2019	
								17-ene-2020	
Residencial						4 - MEDIO		1921250	
						ACUAFORJAG		22-feb-2020	
								20-ene-2020	
						20		24-feb-2020	
								24-feb-2020	
						1			
20						0		18.000,00	
								6.410,90	
								4.020,30	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.947,27	
								1.9	

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

Nú: 1-63001000-1 Viglado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P									
2020028249213									
213058		5		\$		68.226			
0				\$		16.556			
BLQ C APTO 112 CLL 10 N° 3-03 RESERVA		La Tebaida		\$		51.670			
JENNY PAOLA TORO CASTRO		41956904							
BLQ C APTO 112 CLL 10 N° 3-03 RESERVA		La Tebaida		13-mar-2020		19-mar-2020			
				18-ene-2020		17-feb-2020			
Residencial	4 - MEDIO	19212540	AQUAFORJAS	24-mar-2020		03-mar-2020			
			2	25-mar-2020		25-mar-2020		1	
22	20			18.000,00					

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

[illegible]

- 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 inferir 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 óptimo 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 impajaritablemente 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 publíquese 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