

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-045-2020
<b>Fecha:</b>	24/04/2020

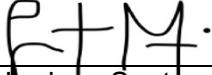
De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas 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, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo 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.

<b>Notificado:</b>	<b>MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> Correo: <a href="mailto:sebastianangelrios@gmail.com">sebastianangelrios@gmail.com</a> ,
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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización
<b>Proyectó:</b>	

0702-2020

## RESOLUCIÓN PQR -0156-2020

Abril 22 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **280012**

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 **MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS**, usuaria del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Circasia Q., domiciliada y residente en la Calle 6 bis # 9-22 piso 2 del municipio de Circasia Q., titular del teléfono 3127675099, quien ha suministrado el correo electrónico [sebastianangelrios@gmail.com](mailto:sebastianangelrios@gmail.com), a efectos de recibir notificación de la respuesta de fondo a la presente petición, radicó derecho de petición a través del correo electrónico [pqrs@esaquin.gov.co](mailto:pqrs@esaquin.gov.co), dándosele el número interno 0696, igualmente envió copia de la solicitud al correo electrónico [contactenos@esaquin.gov](mailto:contactenos@esaquin.gov), mediante el cual la peticionaria manifiesta lo siguiente:

“Usuario nuevo, en la factura llega consumo 0, el saldo a pagar es de 80.076. Casa deshabitada con 3 meses de consumo, para corte. Es el primer recibo que le llega”.

#### 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 en la Calle 6 bis # 9-22 piso 2 del municipio de Circasia Q. corresponde a la cuenta de servicio No. **280012**, cuya usuaria y/o suscriptora es la señora **MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS**, peticionaria de estas diligencias.

## 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 correspondiente al predio de la peticionaria **MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS**, denominado *ialeph*, 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 Novedades Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matrículas			
Filtro			
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
202004		11 19217573	
202003		0 19217573	
202002		0 19217573	

- La lectura de febrero y marzo de 2020, es la misma en el medidor, (0m3), e cada uno, 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 7 de abril de 2020, que el apartamento estaba desocupado.
- El consumo del mes de abril anuncia un consumo de 11m3, ya que la lectura de ese mes fue de 11m3, y la anterior había sido de 0m3.

Gráfica 2.- Facturación correspondiente a la cuenta de usuaria No. **280012**

Información de Cuenta Facturas Pagos Lecturas Novedades Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matrículas							
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooperparks	Asco	Total
202003	2020038200501	3	67.936	12.120	0	0	80.076
202002	2020028200502	2	61.406	8.056	0	0	69.542
202001	2020018200503	1	36.686	3.992	0	0	34.678

- El pantallazo de la facturación representa las únicas tres (3) facturas que se han expedido por parte de la Empresa a cargo de la usuaria, por los servicios prestados.

- b) No obstante la confrontación de los pantallazos de Facturación y de Lectura, evidencian que, aún que no hubo consumo variable por estar demostrado conforme al Acta de Visita del 07 de abril de 2020, en la cual el contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.** durante los meses de enero y febrero de 2020, aparecen unos valores económicos que deben ser cubiertos por la usuaria, tratándose de mano de obra y materiales para efectos de la matrícula, que inciden necesariamente en la factura por acueducto, afectando también la correspondiente a alcantarillado.

Gráfica 3. Factura N°. 2020018206503 Correspondiente al mes de Enero de 2020, y representa el valor facturado entre los días 8 de diciembre de 2019 y el 07 de enero de 2020.

Nº 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P						2020018206503
280012	2		\$			<b>34.678</b>
280-135435			\$			34.678
CLL 8 BIS NRO 9-22 PSO 2		Circuito	\$			0
MARIA ELVIA QUINTANA DE RIOS		24485389				
CLL 8 BIS NRO 9-22 PSO 2		Circuito	01-feb-2020		06-feb-2020	
			08-dic-2019		07-ene-2020	
Residencial	2 - BAJO	192 175 73		11-feb-2020		
				12-feb-2020	12-feb-2020	1
				18.000,00		12.19% 12.19%
103 MANO OBRA	21.157	1		6.399.21	3.991.54	
102 MATERIALES	3.173	1		2.128.54	1.993.03	
				2.404.03	1.894.15	
				2.404.03	1.894.15	
				6.399.21	3.991.54	
				2.404.03	1.894.15	

#### Explicación de la Factura:

<b>Acueducto:</b>	
<b>Cargo Fijo Acueducto</b>	<b>\$ 6.356,00</b>
<b>Saldo anterior acueducto</b>	
<b>Recargo Acueducto</b>	
<b>Materiales</b>	<b>\$ 3.273,00</b>
<b>Mano de obra</b>	<b>\$ 21.157,00</b>
<b>Alcantarillado:</b>	
<b>Cargo fijo por alcantarillado</b>	<b>\$ 3.992,00</b>
<b>Saldo anterior alcantarillado</b>	
<b>Recargo Alcantarillado</b>	
<b>Total cobrado en la factura:</b>	<b>\$ 34.778,00</b>

- a) En la factura se cobran los siguientes valores propios de la instalación que se hizo del servicio de acueducto y alcantarillado;
  - b) Los cargos fijos de acueducto y alcantarillado siempre se facturan, aún se encuentre desocupado el inmueble, toda vez que corresponde a la tarifa establecida en el Contrato de Condiciones uniformes.
  - c) En cuanto a los valores correspondientes a mano de obra y materiales representan la inversión en la matrícula efectuada por la empresa y que debe correr por cuenta de la usuaria.

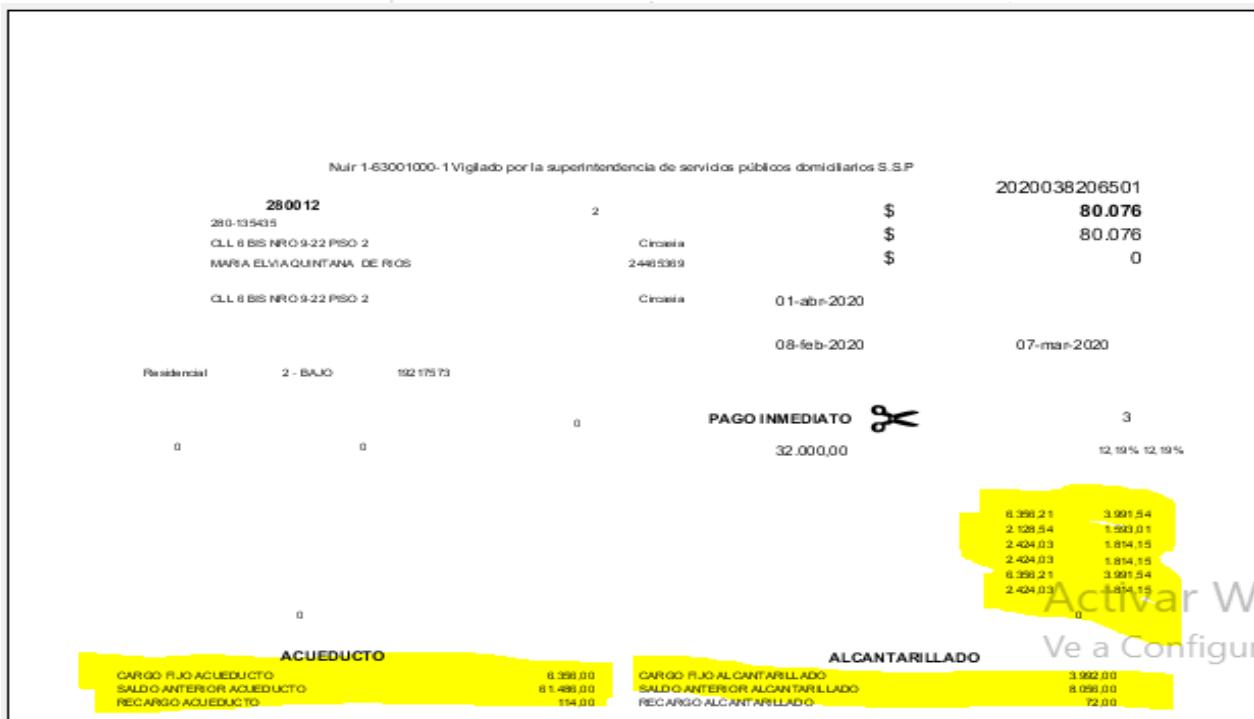
Gráfica 4. Factura correspondiente al mes de Febrero de 2020, y representa el valor facturado entre los días 8 de enero de 2020 y el 07 de febrero de 2020.

## Explicación de la Factura

Acueducto:	
Cargo Fijo Acueducto	\$ 6.356,00
Saldo anterior acueducto	\$ 30.686,00
Recargo Acueducto	\$ 114,00
Materiales	\$ 3.173,00
Mano de obra	\$ 21.157,00
Alcantarillado:	
Cargo fijo por alcantarillado	\$ 3.992,00
Saldo anterior alcantarillado	\$ 3.992,00
Recargo Alcantarillado	\$ 72,00
Total cobrado en la factura:	\$ 69.542,00

- a) En la factura se cobran los siguientes valores propios de la matrícula que del servicio de acueducto y alcantarillado se instaló en la vivienda.
- b) Los cargos fijos de acueducto y alcantarillado siempre se facturan, aún si se encuentra desocupado el inmueble, toda vez que corresponde a la tarifa establecida en el Contrato de Condiciones uniformes.
- c) En cuanto a los valores correspondientes a mano de obra y materiales representan la inversión en la matrícula efectuada por la empresa y que debe correr por cuenta de la usuaria.

Gráfica 5. Factura correspondiente al mes de marzo de 2020, y representa el valor facturado entre los días 8 de febrero de 2020 y el 07 de marzo de 2020.



#### Explicación de la Factura

<b>Acueducto:</b>	
<b>Cargo Fijo Acueducto</b>	<b>\$ 6.356,00</b>
<b>Saldo anterior acueducto</b>	<b>\$ 61.486,00</b>
<b>Recargo Acueducto</b>	<b>\$ 114,00</b>
<b>Materiales</b>	<b>\$ 0</b>
<b>Mano de obra</b>	<b>\$ 0</b>
<b>Alcantarillado:</b>	
<b>Cargo fijo por alcantarillado</b>	<b>\$ 3.992,00</b>

<b>Saldo anterior alcantarillado</b>	<b>\$ 8.056.00</b>
<b>Recargo Alcantarillado</b>	<b>\$ 72,00</b>
<b>Total cobrado en la factura:</b>	<b>\$ 80.076,00</b>

- a) La factura correspondiente al mes de marzo de 2020, corresponde al periodo entre el 8 de febrero de 2020 y el 07 de marzo de 2020, teniendo en cuenta que la usuaria no ha cancelado ningún valor, llegan acumulados los cargos fijos de acueducto y alcantarillado, los recargos, y los saldos anteriores no pagados por la usuaria.
- b) En dicha factura no se facturó valor alguno por concepto de cargos variables en ambos servicios, teniendo en cuenta que el inmueble estaba desocupado.
- c) En conclusión en la factura correspondiente al mes de marzo de 2020, se le cobra a la usuaria y/o suscriptora, señora **MARIA ELVIA QUINTANA DE RIOS**, únicamente la suma de **\$80.076**, representados en los cargos fijos de ambos servicios (acueducto y alcantarillado), y los saldos anteriores no cancelados y los recargos por los dos servicios, como también los materiales y mano de obra facturados desde enero de 2020, pero no cancelado por la usuaria.
- d) Téngase en cuenta que no se le está cobrado ningún consumo variable, toda vez que la lectura para esos periodos (enero, febrero y marzo de 2020) fue de (0) consumo.
- e) 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 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios 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 7 de abril de 2020, donde se identificó que, en la residencia señalada se observan las siguientes novedades:

“... es un predio que fue terminado hace 83 meses (que fue remodelado), se encuentra inconcluso, y hace dos meses y es que no se está haciendo uso de a vivienda. El medidor es un AF con lectura de 11 mts3. La primera factura fue la 2020038206501 por un valor de 80.096 y no presenta consumo.

*El medidor está funcionando normalmente. No existen fugas en el sistema hidráulico de la vivienda... ”. (sic)*

*Adicionalmente, en la visita se deja constancia que se trata de un medidor marca AF, lectura 11m3, clase C, volumétrico, son 3 adultos, poseen 1 lavamanos, 1 baño, 1 ducha, 1 lavadero. se encuentra desocupada.*

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

Teniendo claro que en las facturas de los períodos de enero, febrero y marzo de 2020, solo se le están facturando los conceptos de cargos fijos por los servicios de acueducto y alcantarillado, que no obstante registrar 0 consumo, deben facturarse por explícito normativo de la Ley de Servicios Públicos y por el Contrato de Condiciones Uniformes que se tiene suscrito con nosotros. En las facturas como no han sido canceladas, se cobran los saldos anteriores una a una, es decir, la de febrero de 2020, se facturan los saldos anteriores de enero no pagados, y en la de marzo, se facturan los saldos anteriores de febrero no facturados, para un total de \$80.076.

En la visita técnica realizada por el contratista de la empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 7 de abril pasado, la misma constancia dejada por el técnico, señor **CASTAÑO ESCOBAR**, quien certifica que para ese día, el medidor registraba los 11 metros cúbicos que se verán reflejados en la factura del mes de abril de 2020.

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

Igualmente, la usuaria **MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS**, no obstante, no aportar como elemento probatorio de la desocupación del inmueble, el recibo o factura del servicio de Energía con la Edeq, que confirme la desocupación del bien, pero la empresa es válida la palabra de la usuaria, corroborada por la constancia dejada por el contratista de la empresa, en el Acta de Visita realizada el día 7 de abril de 2020, prueba que es suficiente para esta respuesta.

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: NO ACCEDER A LA PETICIÓN DE LA SEÑORA MARÍA ELVIA QUINTANA DE RÍOS**, sin embargo es deber de la empresa darle la respuesta de fondo a su derecho de petición, indicándole que se le da toda la explicación al respecto, señalado claramente que, mientras duró la desocupación del apartamento, la Empresa correctamente únicamente le facturó a su cargo únicamente el valor de los cargos fijos por los servicios de Acueducto y Alcantarillado del inmueble correspondiente al Piso 2 Calle 6 bis # 9-22 del municipio de Circasia Q., y los valores propios de la matrícula correspondiente, entre mano de obra y materiales utilizados, advirtiéndole que como para el mes de abril ya se refleja un consumo de 11 metros cúbicos 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. Sin existir ninguna razón legal valedera para devolver suma alguna en su favor.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFÍQUESE** esta decisión al correo electrónico suministrado por la usuaria [sebastianangelrios@gmail.com](mailto:sebastianangelrios@gmail.com), conforme al decreto 491 de 2020 proferido por el gobierno nacional con ocasión de la emergencia por el Covid.19. En el evento de no ser posible notificar la presente resolución a la peticionaria, se debe proceder conforme lo establecen 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. De igual forma publique en la pagina web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co)

Dada en Armenia Q., a los veintidós (22) días del mes de abril de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE****P.T.M.****HARRISON SANTAMARIA HUERTAS**

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

**PQR- 0202 de 2020**

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