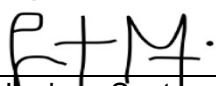


Notificación por Publicación:	No. C-043-2020
Fecha:	24/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>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:	ANA GRACIELA JARAMILLO BUSTAMANTE
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: vj9805@gmail.com
<p>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.</p>	

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:



10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0152-2020

Abril 21 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 242090

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 **ANA GRACIELA JARAMILLO BUSTAMANTE**, identificada con cedula de ciudadanía número 29.433.337; radicó derecho de petición ante el Empresas Públicas del Quindío a través de la página web de la entidad el día 07 de Abril de 2020, con radicado externo 0703, y radicado interno PQR N°-0208, en el que, la usuaria manifiesta, un aumento injustificado del servicio en la vivienda ubicada en el Barrio la Esmeralda Manzana 10 Casa 28, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Buenas tardes presente una Queja por el aumento del recibo ya que en el mes de febrero llego por 25.878, en marzo por 89.784 y en Abril 145.890 siendo notable el aumento injustificado del valor del recibo ya que solo viven dos personas y no se ha presentado ningún daño. Cordialmente exijo una revisión para el predio Manzana 10 Casa 28 La esmeralda Circasia Quindío”.

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 predio ubicado en el Barrio la Esmeralda Manzana 10 Casa 28 de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 242090**, cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **ANA GRACIELA JARAMILLO**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio la Esmeralda Manzana 10 Casa 28, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202003	2020038205225	3	84.843	61.047	0	0	145.890
202002	2020028205226	2	52.277	37.507	0	0	89.784
202001	2020018205227	1	15.250	10.628	0	0	25.878
201912	2019128205228	1	24.144	17.264	0	0	41.408
201911	2019118205228	1	20.586	14.610	0	0	35.196

Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		834/2654		9 SIN OBSERVACION
202003		834/2654		14 SIN OBSERVACION
202002		820/2654		16 SIN OBSERVACION
202001		804/2654		5 SIN OBSERVACION
201912		804/2654		10 SIN OBSERVACION
201911		794/2654		8 REPRESENTADA EN 4 PERIODOS

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

Las anteriores imágenes corresponden a la cuenta de servicio No. **242090** cuya suscriptora es la señora **ANA GRACIELA JARAMILLO**, e igualmente obedece a la cuenta de servicios sobre la cual la peticionaria está haciendo la reclamación.

Podemos observar en la primera imagen, que se menciona el periodo facturado, número de factura y al final el total del valor a pagar por cada factura, donde efectivamente podemos evidenciar que para el periodo comprendido de febrero de 2020 el cobro fue de OCHENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (89.784), y en Marzo de 2020 el cobro fue de CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (145.890).

Ahora bien, en la segunda imagen observamos el periodo de facturación y el consumo que se presentó para cada periodo, evidenciando que efectivamente para el periodo de Febrero el consumo fue de 16 m³, y en Marzo el consumo fue de 14 m³, estando este consumo por fuera del consumo normal, conforme al consumo de los meses anteriores.

3. NORMATIVIDAD.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nos trae a colación la revisión previa, entendiéndose esta como la obligación que tienen las empresas prestadoras del servicio de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, el mencionado artículo expone:

“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.* “

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. *Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a) *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*

(...).

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

4. Análisis y Respuesta

4.1. Análisis jurídico por parte de la Subgerencia de Comercialización

Desviación significativa

Respecto al concepto de desviación significativa, estudiando minuciosamente le caso expuesto por la Señora ANA GRACIELA JARAMILLO, encontramos que se trata de un usuario con un consumo promedio inferior a los 40m³, por lo cual analizaremos si el presente caso se trata de una desviación significativa así:

a. Consumo promedio inferior a 40m³ (incremento mayor al 65%)

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202002	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³	$(16+5+10+8+0+4) = 43$ $43 / 6 = 7.16m^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 7.16m³	16 m ³	8.84 m ³	Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 123,46% , por lo cual se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202003	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³	$(14+7.16+5+10+8+0) = 44.16$ $44.16 / 6 = 7.36m^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 7.36m³	14 m ³	6.64 m ³	Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 90,21% , por lo cual se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Los anteriores cuadros nos demuestran que efectivamente hay desviación significativa, para el periodo 202002 y 202003, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es el requisito *sine qua non* para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40m³.

Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa, que será objeto de estudio por parte de los técnicos de la Empresa de Servicios del Quindío S.A. E.S.P.

Crítica

La crítica es el criterio previamente a la falencia o al error, cuyo objeto es garantizar que el proceso de toma de lecturas efectuadas por los lectores, sea eficiente y eficaz para el proceso de facturación, minimizando desviaciones significativas como altos y bajos consumos, errores de lectura, introduciendo mejoras, incluso en nuevas tecnologías.

Este es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio No. **242090**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio la Esmeralda Manzana 10 Casa 28, de Circasia, Quindío, para el periodo 202002 y 202003, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para estos periodos alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de los técnicos adscritos a la Subgerencia de Comercialización con el fin de identificar la causa.

Ahora bien, en virtud a que no pudo realizarse la crítica para corroborar el consumo de la usuaria, una vez realizado el análisis a dicho consumo, se encontró que efectivamente hay una desviación Significativa, por lo cual se le aplicará para los periodos en reclamación el promedio de los últimos seis meses, reconociéndosele en la próxima facturación **15.48m³**.

PERIODO DE ANALISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202002	16m ³	43m ³	8.84 m ³
Un promedio de 8.84m³ para el periodo 202002, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son 16m³ , arrojándonos un total de 8.84m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 242090 , del Municipio de Circasia Quindío.			

PERIODO DE ANALISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202003	14m ³	44.16m ³	6.64 m ³
Un promedio de 8.84m³ para el periodo 202003, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son 14m³ , arrojándonos un total de 6.64m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 242090 , del Municipio de Circasia Quindío.			

5. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.

*...
Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, notificará los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario,

siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015. , y es así como a través del Decreto 491 de 2020 dictado con ocasión de la emergencia, en el artículo 4º se expresó:

ARTÍCULO 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder la petición presentada por la señora **ANA GRACIELA JARAMILLO** con cédula de ciudadanía número 29.433.337, por haberse encontrado una desviación significativa de conformidad a lo expuesto en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, la cual supera el 65% conforme a lo expuesto por la mencionada resolución, así:

PERIODO DE ANALISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202002	16m ³	43m ³	8.84 m ³
Un promedio de 8.84m³ para el periodo 202002, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son 16m³ , arrojándonos un total de 8.84m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 242090 , del Municipio de Circasia Quindío .			

PERIODO DE ANALISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202003	14m ³	44.16m ³	6.64 m ³
Un promedio de 8.84m³ para el periodo 202003, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son 14m³ , arrojándonos un total de 6.64m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 242090 , del Municipio de Circasia Quindío .			

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico de la señora **ANA GRACIELA JARAMILLO** vj9805@gmail.com

ARTÍCULO TERCERO: En virtud del artículo anterior, remítase la presente Resolución vía electrónica a la Profesional de Facturación Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, para que proceda a abonar en favor de la usuaria señora **ANA GRACIELA JARAMILLO**, en la próxima facturación lo equivalente a 15.48m³, de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P y al correo electrónico del peticionario vj9805@gmail.com.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico suministrado por la usuaria en la petición o página de web de la empresa.

ARTÍCULO QUINTO: De no poderse notificar al correo electrónico suministrado por la usuaria, agótese la notificación de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., informándole a la peticionaria que contra la presente 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 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 previsto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los veintiuno (21) días del mes de Abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


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

PQR No. 0208 del 21 de abril de 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez Jefe Oficina de PQR'S

