



Constancia de Notificación Personal:	No. C-153-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	NOLBERTO GALLEGO RIASCOS
Cédula de ciudadanía del Notificado:	18.462.735
Dirección electrónica de notificación:	nietomartha1966@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	interno No. 1063 del 16 de junio de 2020
PQR:	No. 0295
Cuenta de servicio:	413660
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0263 DEL 13 DE JULIO DE 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, 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 Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas 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, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: contactenos@epq.gov.co y la página web www.epq.gov.co a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... *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.*”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se






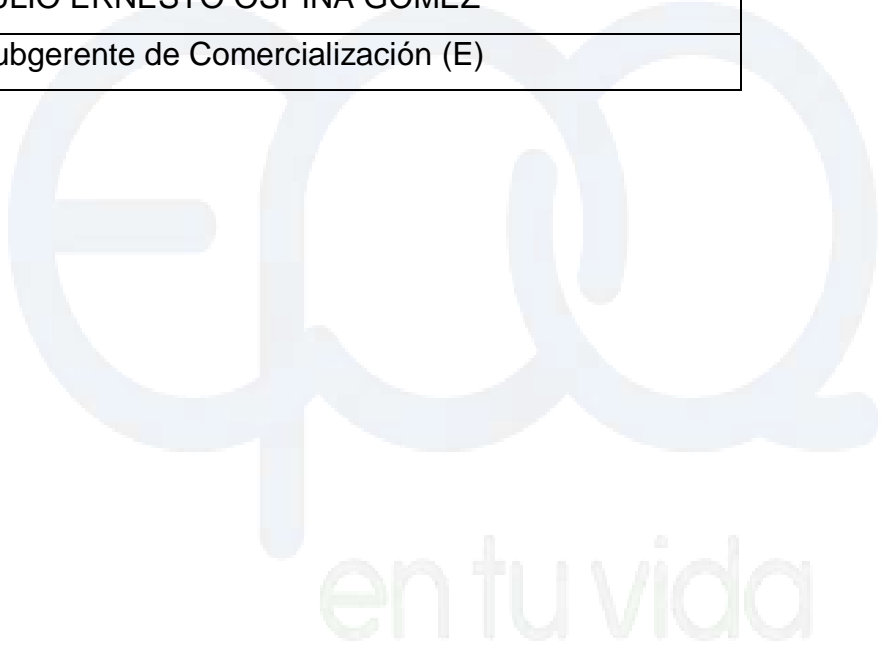
radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0263 del 13 DE JULIO DE 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en DIECIOCHO (18) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)



10700.95.02

RESOLUCIÓN -0263-2020

Julio 13 de 2020

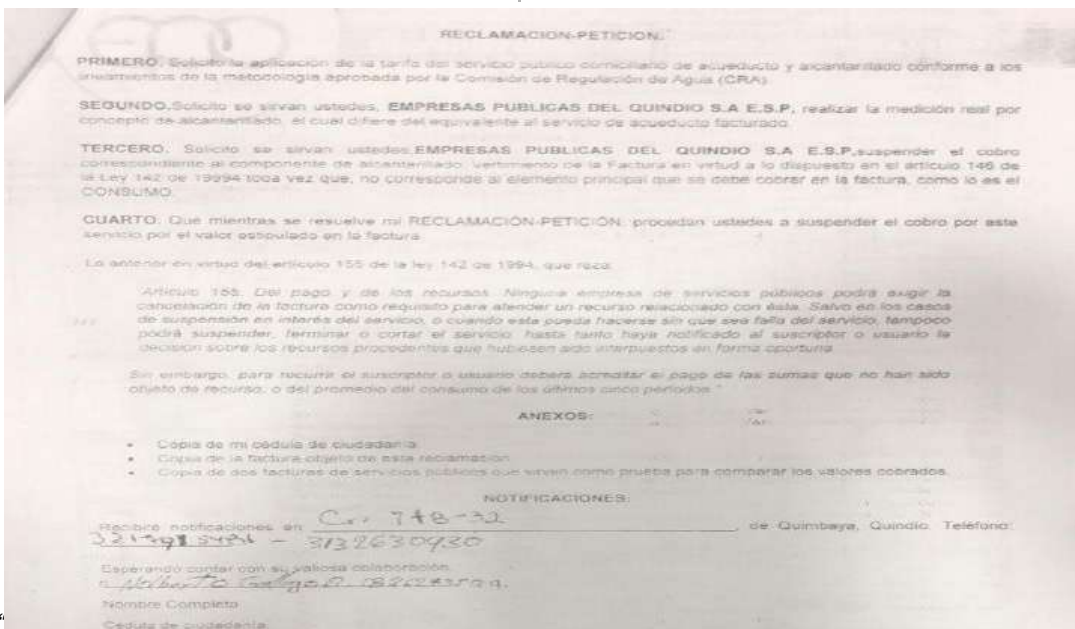
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 413660

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

El señor **NOLBERTO GALLEGO RIASCOS**, identificado con la cédula de ciudadanía 18.462.735, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 16 de junio de 2020, con radicado interno No. 1063, y PQR No. 0295, en el que el usuario manifiesta, inconformidad por alto consumo en el predio ubicado en la Carrera 7 # 8-32 del municipio de Quimbaya, Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:



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”.

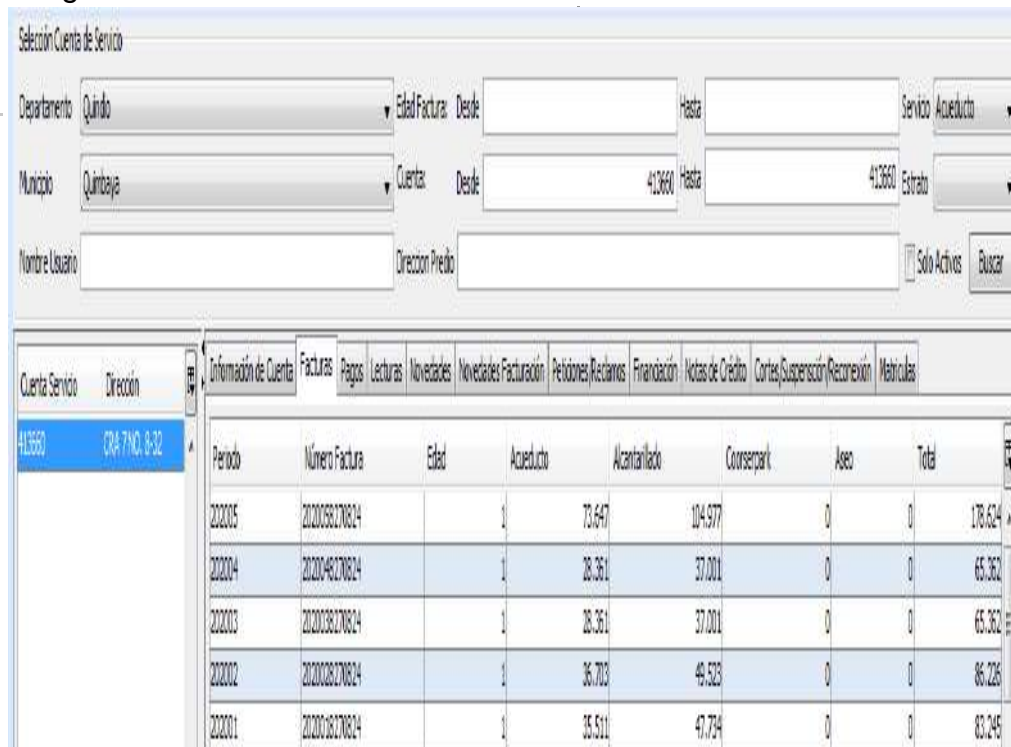
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 se encuentra ubicado en la Carrera 7 # 8-32 del municipio de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 413660**, cuyo suscriptor es el señor **LUIS E. PELÁEZ**.

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 la Carrera 7 # 8-32, del municipio de Quimbaya Q., denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Selección Cuenta de Servicio

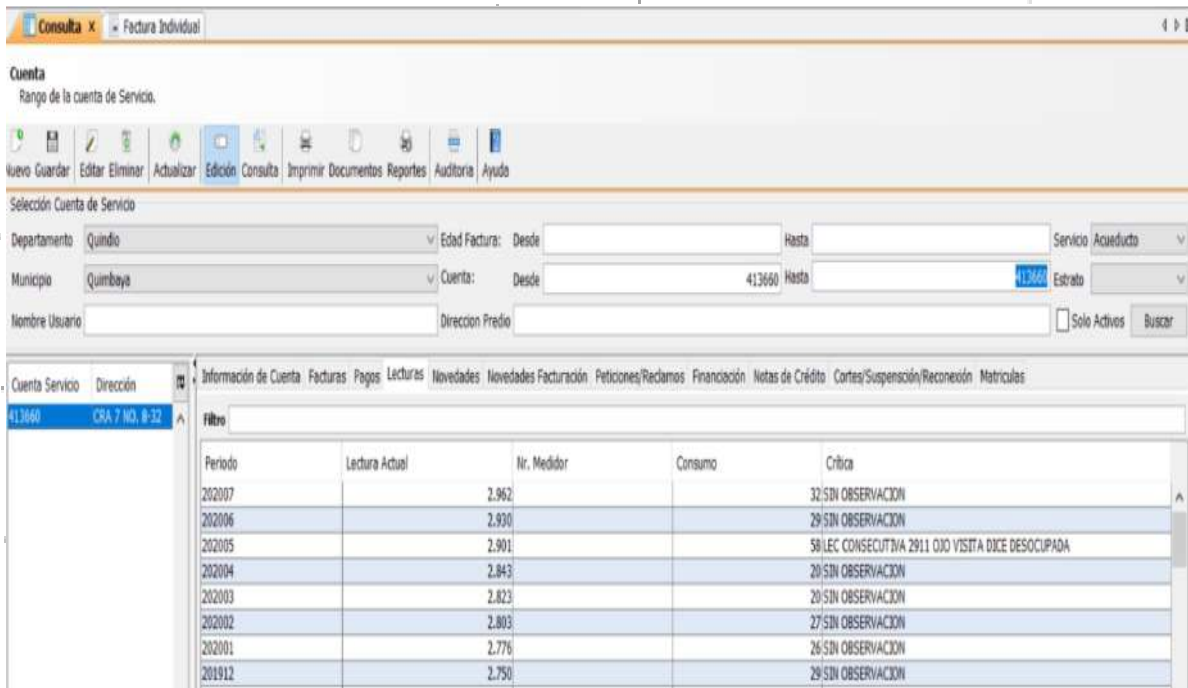
Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Quimbaya Cuentas: Desde: 413660 Hasta: 413660 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Métricas
413660	CRA 7MO. 8-32	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Conseparat	Aseo	Total			
		202005	2020058170824	1	73.647	104.977	0	0	178.624			
		202004	2020048170824	1	28.361	37.001	0	0	65.362			
		202003	2020038170824	1	28.361	37.001	0	0	65.362			
		202002	2020028170824	1	36.703	49.523	0	0	86.226			
		202001	2020018170824	1	35.511	47.734	0	0	83.245			

Imagen de lecturas



En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 413660**, cuyo suscriptor es el señor **LUIS E. PELÁEZ**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	2803	27 m ³
202003	2823	20 m ³
202004	2843	20 m ³
202005	2901	58 m ³
202006	2930	29 m ³
202007	2962	32 m ³

3. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

202001	2776	26 m ³
202002	2803	27 m ³
202003	2823	20 m ³
202004	2843	20 m ³
202005	2901	58 m ³
202006	2930	29 m ³
202007	2962	32 m ³

Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, igualmente en la visita realizada el 30 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, la cual obra como anexo 1., constató que: *“Procedí predio donde residen 9 personas adultas, cuentan con un medidor control agua y una lectura de 2954, funcionando normalmente, revisé los tanques de los sanitarios, 2 lavamanos, 2 duchas, 2 lavaderos de ropa y 2 lavaplatos, en uno de los tanques del sanitario existe una fuga de agua que fue vista por la señora Martha Nieto, propietaria de la vivienda, por el tapón agua stop, la lavadora es utilizada una vez por semana”*. Esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos, podemos observar que las lecturas son correctas, tal como lo evidencia el sistema con las últimas seis lecturas de los últimos seis meses de consumo., también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectuó la visita y se encontró una fuga en un sanitario.

Ahora bien, el precio por alcantarillado en el Municipio de Quimbaya es de \$1.788.84 por M3, por 58 M3 nos daría un total de \$103.753 (\$1788.84/M3 por 13 M3 = \$23.254.92, mas \$1.788.84/M3 por 45 M3 = \$80.497.80), más el cargo fijo de \$4.015 menos el subsidio de alcantarillado \$2.791, nos da un total de \$104.977.

b) Peticiones del usuario, señor NOLBERTO GALLEGU RIASCOS:

Continuando con su respuesta, nos permitiremos desarrollar una a una sus solicitudes para darle cabal explicación a cada inquietud:

1. Solicito la aplicación de la tarifa de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado conforme los lineamientos de la metodología aprobada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Para esos efectos, le exponemos el facsímil de la factura del mes de junio cuyo período de facturación va desde 9 de mayo al 8 de junio de 2020, se trata de una vivienda de estrato 2 bajo, por lo cual tiene un subsidio al Cargo por Consumo en ambos servicios (acueducto y alcantarillado) del 12% aprobado por el Concejo Municipal de Quimbaya a través del Acuerdo 021 de 2019, y el subsidio se aplica a los primeros 13 Mt3 con forme a la ley, de ahí en adelante se aplica tarifa plena.

Para mayor comprensión de lo que corresponde a Fórmula Tarifaria, permítame transcribir un texto de la Superservicios en cuanto a este tema:

“Así las cosas, si revisamos la estructura de costo del servicio para cualquier prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, enmarcado dentro del régimen de libertad regulada y en su caso particular en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, se encuentra compuesta por el resultado obtenido a partir del cálculo con la fórmula que establece la metodología tarifaria, que para el caso de la citada resolución como lo establece en sus artículos 81 y 82, está compuesta por el cargo fijo y el cargo por consumo, como se citan a continuación:

TÍTULO VI DE LA FÓMULA TARIFARIA

ARTÍCULO 81. Del Cargo Fijo. El cargo fijo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se determina con base en el Costo Medio de Administración de conformidad con lo establecido en el ARTÍCULO 22 de la presente resolución. El cargo fijo, en consecuencia con las metas de servicio y de la eficiencia establecidos en la presente resolución, está asociado a los descuentos por reclamación comercial definidos en el TÍTULO VII de la presente resolución.

ARTÍCULO 82 Del Cargo por Consumo. El Cargo para todos los rengos de consumo se determinará para cada servicio y se dividirá en tres componentes: el Costo Medio de Operación (CMO), el Costo Medio de Inversión (CMI) y el Costo Medio de Tasas Ambientales (CMT).”

La Tarifa de acueducto y alcantarillado que se aplican en el municipio de Quimbaya fueron calculadas por la Empresa con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015, y las mismas fueron aprobadas por la Junta Directiva de la empresa como Entidad Tarifaria Local mediante el Acuerdo 015 de 2017,

Las tarifas surgen después de un análisis de costos el cual se reporta en el aplicativo SURICATA.

De acuerdo con lo anterior, como resultado de la verificación realizada, se emitió la siguiente conclusión:

“(…)

Por todo lo anterior, con la información dispuesta en el aplicativo SURICATA y revisada en el presente documento, se concluye que en principio y sin perjuicio de posteriores verificaciones, la empresa calculó sus costos de referencia siguiendo lo estipulado en la metodología tarifaria contenida en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.



En tal sentido, los valores aprobados por la Junta Directiva de la empresa como Entidad Tarifaria Local mediante el Acuerdo 015 de diciembre de 2017, son los siguientes:

Tarifa Acto de Aprobación

QUIMBAYA		Cargo Fijo	Cargo Variable
	Acueducto	6.385.23	1.191.75
Alcantarillado	4.015.46	1.788.84	

En relación con la aplicación de factores de subsidios y contribuciones, la empresa cuenta con los siguientes actos administrativos aprobados por el H. Concejo Municipal para cada una de las vigencias en el municipio de Quimbaya

Para las vigencias 2018 al 2020, se aplica:

- Acuerdo 030/2017 del 17-11-2017 para la Vigencia 2018, el cual contiene los siguientes factores de subsidios:

11% para el estrato 2 en ambos servicios y solo en el Cargo por Consumo

- Acuerdo 026/2018 del 14-11-2018 para la Vigencia 2019, el cual contiene los siguientes factores de subsidios:

12% para el estrato 2 en ambos servicios y solo en el Cargo por Consumo

- 021/2019 del 15-12-2019 para la Vigencia 2020, el cual contiene los siguientes factores de subsidios:

12% para el estrato 2 en ambos servicios y solo en el Cargo por Consumo

A) TARIFA APLICADA EN ACUEDUCTO

Cargo Fijo Usuario M3	Consumo Variable m3
6.385.23	1.191.75

B) TARIFA APLICADA EN ALCANTARILLADO

Cargo Fijo Usuario M3	Consumo Variable m3
4.014.46	1788.84

Así las cosas, respetado señor **NOLBERTO GALLEGO**, con la información anteriormente presentada, permítame referirme a la cuenta de la cual es usuario, corresponde al número 413660, y figura en el Sistema Comercial de la Empresa a nombre del señor **LÁZARO YONNY CERÓN**, el predio se



encuentra ubicado en el municipio de Quimbaya Q., e la carrera 7ª. No. 8-32.

Primera Etapa

En esta primera impresión debemos explicarle que corresponde a la factura No. 2020068270824, del mes de junio de 2020, sin embargo el período que se cobra, es desde el 09 de mayo al 08 de junio de 2020, se trata de una vivienda de estrato 2 bajo, lo que significa que se le aplica un subsidio del 12% en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado solo en Cargo por Consumo, por ser de ese estrato por facultarlo el Honorable Concejo Municipal de Quimbaya a través del Acuerdo número 002 de 2018.

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P				2020068270824
413660	5	\$		92.188
016000110031001		\$		92.188
CRA 7 NO. 8-32	Quimbaya	\$		0
LAZARO YONNY MEJIA CERON	0	\$		
CRA 7 NO. 8-32	Quimbaya		04-jul-2020	27-jul-2020
			09-may-2020	08-jun-2020
Residencial	2 - BAJO		30-jul-2020	30-jun-2020

Segunda Etapa

En esta impresión del facsímil de la factura mencionada, se hace constar expresamente la lectura actual de 2930 y la lectura anterior de 2901, lo que representa un consumo de 29 metros cúbicos, cantidad que será objeto de facturación real de consumo.

Aparece también un valor de \$18.000 que representa únicamente información para el usuario de que en caso de suspensión del servicio, se haría acreedor de una penalidad de \$18.000. Sólo en caso de suspensión del servicio. Es de aclarar que este factor por decreto presidencia durante la emergencia sanitaria no será cobrado, la empresa tiene suspendido este cobro.

Allí constan los valores de los subsidios del 12% en ambos servicios.

Costo Unitario de Prestación:	Cargo Fijo	Valor	Acueducto	Valor
Cargo Fijo	Rango	6.385.23		4.015.46
Básico	0-13	1.048.74		1.574.18
Complementario	14-26	1.191.75		1.788.84
Suntuario	más de 26	1.191.75		1.788.84
Costo de Referencia	Cargo fijo	6.385.23		4.015.46
Costo de referencia	Consumo	1.191.75		1.788.84





Significa lo anterior que de acuerdo con el consumo de 29 metros cúbicos reales, valor que resulta de las lecturas tomadas personalmente por un funcionario de la empresa, que certificó que la lectura anterior había sido de 2901 m³ y la lectura actual para esa factura, había sido de 2930 m³.

En consecuencia los 29 metros corresponden al rango suntuario que representa un consumo de más de 26 m³, por lo cual los valores a contemplar en la operación de facturación son los de Cargos Fijos de Acueducto y Alcantarillado, esto es 6.385.23 y 4.015.46, respectivamente. Y por consumo variable, es decir, los metros de consumo en el periodo a razón de 1.191.75 por 29 m³ por concepto de Acueducto y 1.788.84 por 29 metros cúbico de consumo por alcantarillado.

2930	2901	29	31-jul-2020	31-jul-2020	1
			18.000,00		12% 12%
				6.385,23	4.015,46
				1.049,74	1.574,18
				1.191,75	1.788,84
				1.191,75	1.788,84
				6.385,23	4.015,46
				1.191,75	1.788,84

Tercera Etapa

Continuando con la explicación de la factura al usuario, tenemos en esta etapa que considerar, que para Acueducto y Alcantarillado, serán tenidos en cuenta los siguientes valores:

Cargo Fijo Acueducto es de \$6.385.00

Cargo Fijo Alcantarillado de \$4.015.00

Cargo Variable (consumo acueducto \$34.561.00, resulta de multiplicar 29 m³ (consumo) por \$1.191.75 (valor m³ cargo variable)

Cargo Fijo Alcantarillado \$4.015.00

Cargo Variable Alcantarillado \$51.867.00 (valor que resulta de multiplicar 29m³ por el consumo variable por m³ por \$1.788.84

Subsidio Acueducto -\$1.859.00 (se calcula sobre únicamente 13 metros cúbicos de consumo así: (m³ de consumo x 13 m³ x 12% valor reconocido por el Acuerdo 021 de 2019) igual a \$1.191.75 x 13 = \$15.492.75 x 12% = \$1.859.

Subsidio Alcantarillado -\$2.790.00 (se calcula sobre únicamente 13 metros cúbicos de consumo así: (m³ de consumo x 13 m³ x 12% valor reconocido por el Acuerdo 021 de 2019) igual a \$1.788.84 x 13 = \$ 23.254.92 x 12% = \$2.790.00.





venta 413660

Ver Reporte

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	8.385,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.016,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	34.561,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	51.676,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-1.659,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-2.790,00

SEÑOR USUARIO EPQ INFORMA: SEGUN DIRECTRIZ DEL GOBIERNO NACIONAL NO REALIZARA CORTES NI SUSPENSIONES EN ESTOS PERIODOS.

null

Cuarta Etapa

En este pantallazo del Sistema Comercial, se identifica el valor total a pagar de la factura \$92.188

El nombre del suscriptor del servicio, señor LÁZARO YOBBY MEJÍA, y la cuenta de servicio No. 413660.

Código de Barras por valor de \$92.188 a efectos de usarlo en dispositivo que lea dicho código para el pago.

413660 LAZARO YONNY MEJIA		413660 LAZARO YONNY MEJIA		0
2020068270824		2020068270824	\$	92.188
27-jul-2020	\$ 0	27-jul-2020	\$	92.188
Quimbaya 413660 63594000130900013090000		 (415)7709998606104(8020)12020068270824(3900)0000092188(96)20200730		



2. El usuario solicita se sirvan realizar la medición real por concepto de alcantarillado, el cual difiere del equivalente al servicio de acueducto facturado.

En relación con la unidad de medida del consumo del servicio público domiciliario de alcantarillado, como principio general, tal como se señala en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece que el suscriptor y/o usuario del servicio y la empresa prestadora tienen el derecho y el deber a que se midan los consumos y que se empleen para ello instrumentos de medida técnicamente diseñados para el efecto, a fin que el consumo medido sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario.

De la misma manera, a partir del reconocimiento de las características particulares de los servicios de saneamiento básico (alcantarillado y aseo), cuando por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, el inciso sexto del artículo en comento, señala como excepción, la posibilidad del cobro del servicio a partir de parámetros definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Ahora, estos parámetros se encuentran hoy contenidos en las metodologías tarifarias aplicables a cada uno de estos servicios. En este sentido, mediante la Resolución CRA 1517 de 2001, modificada por la Resolución CRA 2718 de 2003, se define la demanda del servicio de alcantarillado como la "...equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado." Esta disposición se plasma en los marcos tarifarios, Resolución CRA 287 de 2004 y Resolución CRA 688 de 2014, la primera aplicable a pequeños prestadores y la segunda a grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, al establecer que en los costos de prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, la demanda de dicho servicio es la equivalente a la demanda del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.

Ahora bien, teniendo en cuenta las dificultades técnicas que en su momento existían, y otros factores como altos costos, complejidad de implementación, control y seguimiento, dificultades para realizar el aforo que permitiera la medición directa del volumen vertido a las redes de alcantarillado por parte de los usuarios), los artículos 13 y 18 de la Resolución CRA 287 de 2004, al referirse al cálculo del costo medio de operación, tanto en su componente particular como en el definido por comparación para el servicio público domiciliario de alcantarillado, incluyen dentro del denominador de la ecuación, el término "AVal" como la sumatoria de vertimientos facturados por el prestador, asociados al consumo de acueducto y fuentes alternas, correspondiente al año base.

Así las cosas, por razones técnicas y económicas, las resoluciones expedidas por la CRA, **adoptaron como criterio general emplear el consumo de acueducto como parámetro para determinar el consumo en el servicio público domiciliario de alcantarillado, por lo que se hace**

referencia a equiparar los consumos del servicio público domiciliario de alcantarillado con los de acueducto, de acuerdo con las situaciones mayoritariamente existentes, como es el caso de los usuarios que normalmente vierten en las redes del alcantarillado aproximadamente la misma cantidad de agua con que se abastecen.

Como se explicó en la respuesta anterior, el valor por consumo variable en el servicio de alcantarillado se calcula multiplicando el número de metros cúbicos de consumo (29 m³) en este periodo, por el valor de cargo por consumo variable que es de \$1.788.84 por m³, para un total de 51.867.00 por concepto de alcantarillado.

Es importante aclararle al respetado usuario, que no obstante el servicio de alcantarillado se calcula en relación con el servicio de acueducto, los costos en materia de Alcantarillado para el municipio de Quimbaya son mayores los cargos por consumo variable de Alcantarillado, que tratándose de los cargos por consumo variable por concepto del servicio de acueducto, toda vez que los costos por tasas medias ambientales (CMA) inciden de manera importante en el cálculo tarifario, como se expresó anteriormente, siendo mayores en esa bella región de la geografía Quindiana.

3. En cuanto a la tercera petición de suspender el cobro de alcantarillado en aplicación del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, con el argumento de que no corresponde al elemento principal que se debe cobrar en la factura como lo es el CONSUMO, no es de recibo por parte de esta Subgerencia, toda vez que como se explicó anteriormente el consumo de alcantarillado está ligado al consumo de acueducto, en tal sentido mediante la Resolución CRA 1517 de 2001, modificada por la Resolución CRA 2718 de 2003, se define la demanda del servicio de alcantarillado como la "...equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado." Esta disposición se plasma en los marcos tarifarios, Resolución CRA 287 de 2004 y Resolución CRA 688 de 2014, la primera aplicable a pequeños prestadores y la segunda a grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, al establecer que en los costos de prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, la demanda de dicho servicio es la equivalente a la demanda del servicio público domiciliario de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.

Así las cosas, por razones técnicas y económicas, las resoluciones expedidas por la CRA, adoptaron como criterio general emplear el consumo de acueducto como parámetro para determinar el consumo en el servicio público domiciliario de alcantarillado, por lo que se hace referencia a equiparar los consumos del servicio público domiciliario de alcantarillado con los de acueducto, de acuerdo con las situaciones mayoritariamente existentes, como es el caso de los usuarios que normalmente vierten en las redes del alcantarillado aproximadamente la misma cantidad de agua con que se abastecen.

Conforme a lo anterior, el consumo es el mismo, lo que varían son los factores para tarifación, que como lo hemos reiterado, son mayores los correspondientes a Alcantarillado, donde median los Costos de Tasas Ambientales, toda vez que con los vertimientos el impacto ambiental es superior al de acueducto.

Y para concluir, en el punto cuarto, el usuario plantea como petición que mientras se resuelve la reclamación- petición se proceda por parte de la Empresa a suspender el cobro por este servicio y por el valor estipulado en la factura.

4. En cuanto a este punto cuarto, efectivamente la empresa dará aplicación efectiva al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, y sus efectos en relación con el pago de la factura y los recursos en favor del usuario.

La norma en mención dispone:

ARTÍCULO 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

Desde el momento que se recepciona el reclamo, hasta que se notifica legalmente su respuesta, se suspenden los procedimientos de suspensión o corte del servicio Agua Potable, por ello no debe preocuparse el reclamante que se vayan a efectuar cobros por concepto de reconexión hasta tanto no haya quedado en firme esta respuesta.

Por otro lado, a lo largo de este acto administrativo hemos ilustrado ampliamente que de acuerdo con la visita técnica hecha al predio y los análisis a nuestro sistema comercial ialeph donde verificamos históricos de lectura y consumo, los registros de lectura y la consecuente facturación de la cuenta de servicio No. 413660 del predio ubicado en el municipio de Quimbaya, en la carrera 7 # 8-32, han obedecido solo a consumos reales, en los dos servicios de acueducto y alcantarillado, por ello podemos decir que los cobros que ha efectuado la prestadora se han ajustado a lo que legalmente ha registrado el elemento de medida.

Con respecto a la cancelación de los saldos pendientes, queremos de la manera más cordial, invitarlo para que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas donde le estaremos ofreciendo facilidades de pago, incluyendo financiación, en caso de requerirla.

Para concluir respecto a su nota final, debemos decirle que es verdad, mientras se le resuelve la reclamación puede cancelar los saldos que no son objeto de reclamación o pagar el promedio de los últimos cinco períodos.



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

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 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 21 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, y decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º., se notificarán 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 artículo 4º del decreto legislativo 491 de 2020.

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: ACCEDER PARCIALMENTE A LAS PRETENSIONES SOLICITADAS POR EL SEÑOR NOLBERTO GALLEGO RIASCOS, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 413660**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 7 # 8-32, de Quimbaya, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	2803	27 m ³
202003	2823	20 m ³
202004	2843	20 m ³
202005	2901	58 m ³
202006	2930	29 m ³
202007	2962	32 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas fueron tomadas correctamente, de igual forma en la visita realizada el 30 de Junio del 2020, (Anexo 1.), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, quien constató que: “Procedí predio donde residen 9 personas adultas, cuentan con un medidor control agua y una lectura de 2954, funcionando normalmente, revise los tanques de los sanitarios, 2 lavamanos, 2 duchas, 2 lavaderos de ropa y 2 lavaplatos, en uno de los tanques del sanitario existe una fuga de agua que fue vista por la señora Martha Nieto, propietaria de la vivienda, por el tapón agua stop, la lavadora es utilizada una vez por semana”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.



Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que las lecturas son correctas, tal como lo evidencia el sistema con las últimas seis lecturas de los últimos seis meses de consumo, también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectuó la visita y se encontró una fuga en un sanitario.

Ahora bien, el precio por alcantarillado en el Municipio de Quimbaya es de \$1.788.84 por M3, por 58 M3 nos daría un total de \$103.753 más el cargo fijo de \$4.015 menos el subsidio de alcantarillado \$2.791, nos da un total de \$104.977.

En cuanto a las peticiones 1.2.3. de su escrito la Empresa ha expresado ampliamente los fundamentos para no acceder a sus requerimientos, sin embargo en cuanto a la petición radicada con el número 4, no encontramos reparo alguno, además, porque se trata de una disposición legal que hay que acatar indefectiblemente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **NOLBERTO GALLEGO RIASCOS** nietomartha1966@gmail.com

ARTICULO TERCERO: 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.

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

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación electrónica al usuario conforme al artículo segundo de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario 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 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los trece (13) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

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

Carrera 14 No. 22-30

teléfonos@esaquín.gov.co

Telefax: +57(6) 7441683

www.esaquín.gov.co





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7
 ALC. APPLIC. JENF.
ACTA DE VISITA TÉCNICA 20
 PROCESO CRÍTICA **PAR 295 U. 06-07-2020**

Municipio: Quimbaya No. Cuenta _____
 Nombre Suscriptor: Roberto Callego - Martha Nieto
 Dirección: Cra. 7^{ma} No. 8-32 ✓ Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. _____ Correo Electrónico: _____
3132630930 Martha Nieto

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Control Agua</u>	<u>2954</u> ✓	<u>e</u>	<u>volumet</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diametro (Pulg.)	Acometido (Pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>5 adultos</u> <u>4 Más</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>lavaderos</u> <u>ropa</u>	<u>Lavaderos 2,</u> <u>lavaplatos 2,</u>

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>SI</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

OBSERVACIONES
 Predio donde residen 9 personas adultas. Cuentan con un medidor marca Control Agua y una lectura de 2954. Funcionando normalmente. Revisé los tanques de los sanitarios, 2 lavamanos, 2 duchas, 2 lavaderos, 2 lavaderos de ropa y 2 lavaplatos. En uno de los tanques del sanitario existe una fuga de agua que fue vista por la señora Martha Nieto, propietaria de la vivienda, por el tapon agua STOP. La lavadora es utilizada una vez por semana.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA					
<u>30</u>	<u>Junio</u>	<u>2020</u>				<u>Andrey Bastiano E</u> <u>4116732</u>	<u>MARTHA NIETO H.</u> Firma: C.C. <u>251019820</u>

