

Notificación por Publicación:	No. C-030-2020
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:	LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ CC 24.806.891
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co
<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</p>	

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:



10702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0145-2020

Abril 8 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION”

Cuenta de servicio No. **317354**

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., y en especial las facultades conferidas por la Ley 142 de 1994, mediante la presente procede a resolver el Recurso de Reposición y en subsidio Apelación interpuesto por la Señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ** identificada con la cédula de ciudadanía No. 24.808.891 expedida en Montenegro, Quindío, teniendo en cuenta los siguientes,

1. Antecedentes

La señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.806.891 expedida en Montenegro, Quindío, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío del municipio de Montenegro Quindío, el día veinticuatro (24) de febrero de dos mil veinte (2020), con radicado externo 0417, y radicado interno PQR N°-0138, mediante el Derecho de Petición presentado, la usuaria solicitó:

“Yo LILIANA MARIA OCAMPO LOPEZ, identificada con cedula de ciudadanía número 24.806.891, de Montenegro, en calidad de arrendataria del inmueble ubicado en el Barrio Villa Juliana Manzana “O” Casa 6 Piso 1, respetuosamente solicito lo siguiente; revisar el cobro de la última factura por valor de \$128.000, debido a que en esta me están cobrando 30 metros cúbicos de consumo, y al pedir la visita técnica en dicha revisión muestra un consumo de tan solo 17 metros; por lo tanto no estoy de acuerdo con este cobro tan alto, y aclaro que no se presentaron daños ni fugas ni visitas inusuales en la casa para que se presente un alza tan significativa”.

En virtud a la petición presentada, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., dio respuesta a la misma mediante Resolución No. 102 del diez (10) de Marzo de dos mil veinte (2020), exponiendo en su artículo primero lo siguiente:

“ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **LILIANA MARIA OCAMPO LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.806.891, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **317354**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Villa Juliana manzana “O” Casa 6 Piso 1, de Montenegro, Quindío, se verificó que los históricos del medidor de los periodos facturados,

encontramos un consumo normal, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.”

En virtud de lo anterior mediante el Acto Administrativo mencionado se concedieron los recursos de ley, con la finalidad de que la usuaria agotara la vía administrativa de así requerirlo.

Efectivamente, la señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, hizo uso del recurso de reposición y en subsidio apelación, solicitud que radicó ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., ubicadas en el Municipio de Montenegro, Quindío, el día dieciocho (18) de marzo de dos mil veinte (2020), mediante la cual solicitó:

“PETICIONES:

Primera: Revocar la resolución No. 0102-2020 de fecha 10 de marzo de 2020 emitida por E.P.Q, mediante la cual se negó el reconocimiento y del mas cobro de la factura del servicio del acueducto y alcantarillado del mes de Diciembre a Enero en el que en promedio tengo un consumo de 18 metros cúbicos y me están cobrando 31 metros cúbicos.

Segunda: Que realicen el cobro de dicha de acuerdo al consumo real, ya que en el periodo facturado no hubo ningún cambio en el comportamiento del consumo, se usó por el mismo número de personas y actividades normales.”

Ahora bien, conforme a los hechos expuestos corresponde a esta subgerencia resolver lo concerniente al Recurso de Reposición presentado.

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., constató que el predio corresponde a la cuenta de servicio **No. 317354**, cuya suscriptora es la señora **LEDYE PATRICIA RUIZ**.

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

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información del consumo correspondiente al predio de la solicitante, señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, mediante el sistema denominado *ialeph*, cuyos pantallazos se visualizan seguidamente y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

(Imagen 1)(Lecturas)

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003	697			20 SIN OBSERVACION
202002	677			20 SIN OBSERVACION
202001	657			31 LEC CONSECUTIVA 663 CONSUMO PARA 3A
201912	626			10 SIN OBSERVACION
201911	616			18 SIN OBSERVACION
201910	598			20 SIN OBSERVACION

(Imagen 2)(Facturación)

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202002	2020028252513	2	89.712	83.605	0	43.501	216.818
202001	2020018252515	1	53.887	51.548	0	21.552	126.987
201912	2019128252512	1	19.152	15.019	0	19.972	54.143
201911	2019118252512	1	32.091	28.032	0	38.872	98.995
201910	2019108252512	1	35.397	31.596	0	19.408	86.401

Las anteriores imágenes corresponden a la cuenta de servicio No. **317354** cuya suscriptora es la señora **LEDYE PATRICIA RUIZ**, e igualmente obedece a la cuenta de servicios sobre la cual la Señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, 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 entre Diciembre y Enero el cobro fue de **CIENTO VEINTISEIS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$126.987)**.

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 Diciembre – Enero el consumo fue de 31 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 períodos 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 el caso expuesto por la Señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, 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
202001	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³	$(31+10+18+20+17+12) = 108$ $108 / 6 = 18m^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 18m³	31 m ³	13 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 72,22% , 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.

El anterior cuadro nos demuestra que efectivamente hay desviación significativa, para el periodo 202001, 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. **317354**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Villa Juliana Manzana "O" Casa 6 Piso 1, de Montenegro, Quindío, para el periodo 202001, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para este periodo 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 el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, reconociéndosele en la próxima facturación 13m³.

PERIODO DE ANALISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202001	31m ³	18m ³	13 m ³
Un promedio de 18m³ para el periodo 202001, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 31m³ , arrojándonos un total de 13m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 317354, del Municipio de Montenegro 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, **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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Reponer la decisión tomada mediante Resolución No. 0102- de 2020 de fecha de diez (10) de Marzo de dos mil veinte (2020) Presentada por la señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ** con cédula de ciudadanía número 24.806.891 expedida en Montenegro, Quindío, 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 ANÁLISIS	M ³ FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES	M ³ ABONAR
202001	31m ³	18m ³	13 m ³
Un promedio de 18m³ para el periodo 202001, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 31m³ , arrojándonos un total de 13m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 317354 , del Municipio de Montenegro Quindío .			

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a la solicitud presentada por la Señora **LILIANA MARÍA OCAMPO LÓPEZ**, y concederle el descuento en la próxima facturación de lo equivalente a **13m³**.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese la presente decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la recurrente que contra la presente resolución no procede recurso alguno, por haberse agotado la vía gubernativa.

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 mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., www.epq.gov.co, toda vez que la usuaria no aportó dirección de correo electrónico a la cual podamos notificar la decisión.

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

Dada en Armenia Q., a los ocho (8) 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)

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