

<b>Notificación por Publicación:</b>	C-061-2020
<b>Fecha:</b>	05/05/2020
<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 página web la respuesta a la PQRS.</p>	
<b>Notificado:</b>	JAIRO ALONSO GÓMEZ GIRALDO 4.344.589
<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>
<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. No. 22-30</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 159 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 página web.

**Firma:**

**Notificador:**

Harrison Santamaría

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización

Proyectó: Julio Ernesto Ospina Gómez



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0169-2020

Mayo 5 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 404166

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 **JAIRO ALONSO GÓMEZ GIRALDO** usuario, identificado con la cédula de ciudadanía número 4.344.589, domiciliado y residente en el municipio de Quimbaya Q., en la Urbanización Grajales, Manzana 3, Casa 2, Piso 2, titular del teléfono celular No. 3133563636, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 21 de abril de 2020, mediante escrito presentado en las Oficinas de la Empresa en el Municipio de Quimbaya Q., y en ventanilla única se le dio el número interno de 0739 del 21 de abril, en el que el usuario manifiesta inconformidad toda vez que no entiende porque el consumo ha subido tanto, ni tampoco por que el servicio de alcantarillado sube también todos los meses. Solicita se le haga una visita minuciosa y un análisis de la situación particular, ya que para él es muy difícil el pago de una facturación tan alta

El usuario manifiesta en su comunicación lo siguiente:

#### *“...Hechos:*

**Primero:** *El historial del consumo de agua en mi residencia es de un promedio de tres (3) metros cúbicos y en las dos últimas facturas aparecen consumos de diez (10) y once (11) metros cúbicos.*

**Segundo:** *Soy una persona que vivo solo, salgo a trabajar a las 6:30 a.m. y llego sobre las 6:00 de la tarde, la toma y el registro del contador del agua están en perfectas condiciones, y en la casa no hay escapes por ninguna parte. Estoy los fines de semana, y soy muy cuidadoso en el desperdicio y consumo del agua.*

**Tercero:** *No entiendo porque el consumo ha subido tanto, ni tampoco porque el servicio de alcantarillado sube también todos los meses.*

#### **PETICIÓN:**

*Solicito respetuosamente, se dignen hacer una visita minuciosa y un análisis de la situación en particular ya que para mí es difícil el pago de una facturación tan alta...”*

## 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 la Urbanización GRAJALES Mz 3 Casa 2 Piso 2, en Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **404166**, cuyo suscriptor es la señora **LINA RINCÓN**.

### 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 Urbanización Grajales, Manzana 3, Casa 2, Piso 2, de Quimbaya Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critico
202004		724		9 MEDIO
202003		715		13 SIN OF
202002		702		11 SIN OF
202001		691		10 LEC CC
201912		681		3 SIN OF
201911		678		2 SIN OF

Gráfica 2. Facturación

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Periodo	Número Factura			Edad		Acueducto		Alcantarillado		Coorserpark
202004	2020048270310					3		54.751		65.174
202003	2020038270310					2		38.567		46.550
202002	2020028270310					1		18.225		21.687
202001	2020018270310					1		16.872		19.757
201912	2019128270310					1		8.521		8.730

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- Las anteriores imágenes corresponden a la cuenta de servicio No. **404166** cuya suscriptora es la señora **LINA RINCÓN**, e igualmente obedece a la cuenta de servicios sobre la cual el señor **JAIRO ALONSO GÓMEZ GIRALDO**, está haciendo la reclamación.
- Los consumos de enero a marzo de 2020, definitivamente son elevados, si se tiene en cuenta que el usuario venía de registrar consumos de 2m<sup>3</sup> y 3m<sup>3</sup>, en los meses de noviembre y diciembre de 2019, pasando a consumos de 10m<sup>3</sup>, 13m<sup>3</sup> y 9m<sup>3</sup>, lo que necesariamente debe tener una explicación, habida cuenta que como lo expresa el peticionario, vive solo y prácticamente no permanece en la vivienda durante el día, y además, es considerado a la hora de cuidar el consumo del agua.
- En relación con la gráfica 2 que da cuenta de la Facturación que se le presenta por parte de la Empresa, hoy representa una mora de tres periodos, lo que representa una acumulación de tres (3) facturas.
- Otro elemento que incomoda al peticionario es el valor que se le cobra por el alcantarillado, al respecto hay que mencionarle al ciudadano solicitante, que este concepto va aparejado al consumo del acueducto, esto es, a mayor consumo de agua, mayor será el consumo y por ende la facturación por alcantarillado, y además, propiamente los factores que inciden en la tarifa de alcantarillado son mayores, dadas las inversiones, y costas ambientales.
- De acuerdo con lo anterior, nos permitiremos ante el mayor consumo de los periodos de enero, febrero y marzo de 2020, seguir los procedimientos que señala la ley en relación con la posibilidad de que se trate de desviaciones significativas, y si los consumos de dichos periodos corresponden a esta clase de situaciones.

### 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 (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*

*(...).*

*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 el señor **JAIRO ALONSO GÓMEZ GIRALDO**, encontramos que se trata de un usuario con un consumo promedio inferior a los 40m<sup>3</sup>, por lo cual analizaremos si el presente caso se trata de una desviación significativa así:

- Consumo promedio inferior a 40m<sup>3</sup> (incremento mayor al 65%)

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 <sup>3</sup>	$(2+3+10+11+13+9) = 48$ $48 / 6 = 8m^3$ <b>Tenemos que el consumo promedio debe ser de 8m<sup>3</sup></b>	13 m <sup>3</sup>	5 m <sup>3</sup>	Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que <b>el incremento fue del 62.5%</b> , por lo cual no se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que no alcanzó 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
202002	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup>	$(2+3+10+11+13+9) = 48$ $48 / 6 = 8m^3$ <b>Tenemos que el consumo promedio debe ser de 8m<sup>3</sup></b>	10	2 m <sup>3</sup>	Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que <b>el incremento fue del 25%</b> , por lo cual no se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que no excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

- En relación con el periodo 202004, es decir, el del mes de abril de 9m<sup>3</sup> de consumo, nos abstenemos de proyectarlo dadas las no calificaciones de los periodos 202002 y 202003.

- Los anteriores cuadros nos demuestran que no existe desviación significativa, para los periodos 202002 y 202003, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa menos del 65%, luego no se cumple con el requisito *sine qua non* para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40m<sup>3</sup>.
- Teniendo claro que no existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la posible causa del mayor consumo en la vivienda del interesado, lo cual será objeto de estudio por parte de los técnicos de la Empresa de Servicios del Quindío S.A. E.S.P.
- Para este efecto, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, comisionó al Señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Empresa, a fin de que practicara visita técnica a la vivienda del peticionario, a fin de evaluar las condiciones del sistema hidráulico de la residencia, incluyendo el aparato de medición correspondiente.
- Así las cosas, el Técnico mencionado en cumplimiento de la tarea, realizó la visita a la vivienda, dejando las siguientes observaciones:

**Visita de Quimbaya**

**JAIRO GÓMEZ, código 404146**

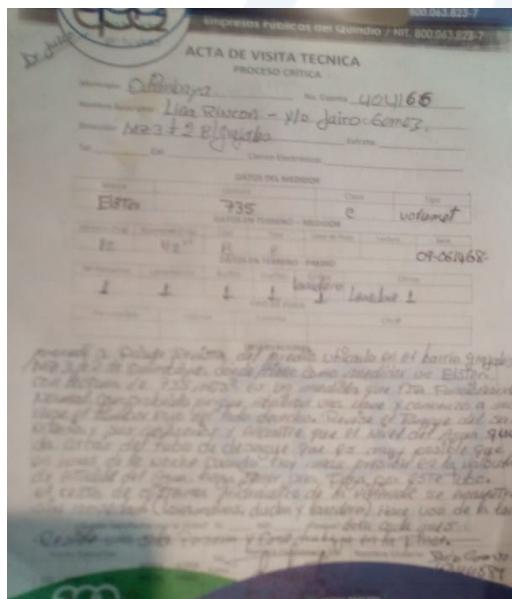
**Barrio GRAJALES, MZA 3, Casa 2 de Quimbaya**

**Lectura para la fecha de la diligencia 735m<sup>3</sup>**

**Medidor funcionando normalmente, comprobado por que abrieron una llave y comenzó a moverse el tambor rojo del lado derecho del medidor.**

**Revisando el tanque del sanitario y sus accesorios encontró que el nivel del agua quedaba a ras del tubo de desagüe que es muy posible que en las horas de la noche, cuando hay más presión en la válvula de entrada del agua, haga tener una fuga por ése tubo, el resto del sistema hidráulico de la vivienda se encuentra sin novedad.**

Gráfica 3 Acta de Visita Técnica a la vivienda donde reside el peticionario.



- De acuerdo con lo anterior, la observación dejada por el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, técnico de la entidad, se constituye en la posible causa de los altos consumos en la residencia del peticionario, toda vez que como lo narra el mismo señor **GÓMEZ GIRALDO**, él prácticamente no permanece en la casa, sale muy temprano y llega finalizando la tarde, solamente permanece los fines de semana, luego es posible que a cualquier hora del día o de la noche cuando la presión es mayor, se presenta por cuenta del tubo de desagüe una fuga que provoca la generación del mayor consumo de la vivienda, sin que el usuario sepa conscientemente lo que efectivamente está ocurriendo, es posiblemente ahí al subir la presión del agua cuando se presenta la pérdida de agua, y consecuente con ello, el mayor consumo que exhibe la cuenta de servicios del usuario.

### 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.

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** No Acceder a las pretensiones presentadas por el señor **JAIRO ALONSO GÓMEZ GIRALDO**, con cédula de ciudadanía número 4.344.589, por cuanto después de una visita minuciosa y un análisis ponderado de la situación presentada en la vivienda del peticionario,

pudimos advertir que el mayor aumento del consumo no corresponde desviación significativa de conformidad a lo expuesto en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, toda vez que no supera el 65% conforme a lo expuesto por la mencionada resolución, como quedó fehacientemente demostrado, y en cambio la causa del aumento del consumo posiblemente se presentó en los periodos 202001, 202002, y 202003 a una mayor presión en la válvula de entrada del agua, haga tener una fuga por ése tubo de desagüe, pérdida que posiblemente es la causa del consumo por fuera de los límites normales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 SEXTO:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y siguientes 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 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los cinco (05) días del mes de mayo 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: Julio Ernesto Ospina Gómez Jefe de la Oficina de PQR'S