

10700-95.02

Armenia, Agosto 20 de 2020

Doctor
JOSE VICENTE YOUNG CARDONA
ALCALDE MUNICIPAL
LA TEBADA QUINDÍO
Email: alcaldia@latebaida-quindio.gov.co
Con copia al **Secretario de Planeación**

E. S. D.

Asunto: Respuesta a Oficio No. DA 462-2020 de solicitud de información en relación con motivo de incremento, fechado el 31 de Julio de 2020.
Referencia: Rdo. #01397 PQR No. 0379.

Respetado Señor Alcalde:

Comedidamente nos permitimos responder el **OFICIO DA 462-2020, del 31 de julio de 2020**, denominado **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** en el cual solicita de manera cordial se le informe a su despacho y a la secretaría de Planeación acerca del *“...motivo del incremento en la lectura del consumo de agua,, factura del periodo comprendido entre el 18/05/2020 hasta 17/06/2020, se revisaron algunos recibos y las lecturas pasan de 9 m3 a 26 m3 sin justificación alguna, esto como para citar un ejemplo de varios que tuvimos. En algunos casos hemos solicitado a los usuarios que radiquen la PQRS por escrito y la lleven a la oficina de atención al usuario de la empresa EPQ...”*.

Sea lo primero apreciado Alcalde, referirnos a que durante lo que va del 2020, no se han presentado alzas en las tarifas que se vienen cobrando mediante el proceso de facturación, toda vez que venimos liquidando los consumos conforme a las normas autorizadas por la Junta Directiva de la Empresa, debidamente aprobadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, que pueden dar testimonio de lo que estamos afirmando.

Ahora bien, en cuanto al requerimiento solicitado por usted *“motivo del incremento en la lectura del consumo de agua,, factura del periodo comprendido entre el 18/05/2020 hasta 17/06/2020, se revisaron algunos recibos y las lecturas pasan de 9 m3 a 26 m3 sin justificación alguna, esto como para citar un ejemplo de varios que tuvimos”*, con el mayor respeto, tenemos que expresar que el valor que se registra en la factura de cobro por cada cuenta de servicio (por cada suscriptor y/o usuario), depende del número de personas que residen en la vivienda, el estrato socio económico, los subsidios autorizados por el Ejecutivo Municipal y aprobados por el H. Concejo Municipal de La Tebaida, el consumo del servicio en cada residencia, el estado del sistema hidráulico y de medición

del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de condiciones uniformes.

RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, es la encargada de **fijar los criterios y metodología de las fórmulas tarifarias** para la aplicación del cobro de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es la entidad de **control y vigilancia** sobre el cumplimiento de las normas regulatorias, por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Las **empresas de servicios públicos domiciliarios de carácter público**, por intermedio de sus juntas directivas dentro de las cuales actúan como miembros y representantes de los municipios algunos alcaldes, están autorizadas por la Ley para **determinar o modificar libremente los precios máximos** para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor, siempre respetando las normas vigentes, con la **obligación de informar** por escrito a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la decisión tomada.

La Ley 142 de 1994 expedida por el Congreso de la República de Colombia, estableció el Régimen de los servicios públicos domiciliarios y en su artículo 125 dispuso:

“ARTÍCULO 125. Actualización de las tarifas. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se **acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%)** en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.” Negrilla por fuera del texto.

Como lo mencionamos anteladamente, en lo que va corrido del año **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO – EPQ S.A ESP**, a través de Acuerdo de la Junta Directiva de la EPQ, no ha efectuado de manera alguna aumentos tarifarios en el costo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, toda vez que **durante el primer semestre del 2020, no se ha alcanzado** por concepto de índice de precios al consumidor (IPC) una variación que acumule por lo menos el **3%** en alguno de los índices de precios que considere la fórmula tarifaria, determinada en el artículo 125 *ibídem*. Además, por **el impacto económico y social** al interior de los hogares y las empresas del país, con ocasión de la pandemia causada por el Covid-19 y su consecuente declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica expedida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020, así como el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Ejecutivo Nacional, se establecieron **medidas que mitiguen** la situación de los colombianos, entre otras **el congelamiento de las tarifas** de los servicios públicos esenciales.

Fue así como el Gobierno Nacional con la expedición del decreto legislativo 441 de 2020, y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través de la Resolución 911 de 2020, ordenaron la suspensión durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria de los incrementos tarifarios, así se desprende de la citada disposición que en el artículo 4º expresa:

***ARTÍCULO 4. Suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.** Durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa de la Pandemia COVID-19, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios en aplicación a las variaciones en los índices de precios establecidos en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.*

Por otra parte, cada hogar al cual se le presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el municipio de La Tebaida, tienen características o factores, que de una u otra forma marcan diferencias al momento de liquidar las facturas:

- a) Estrato socio económico
- b) Tipo y monto de subsidios en beneficio de los consumidores
- c) Número de residentes en la vivienda
- d) Cultura de ahorro
- e) Actividades económicas realizadas al interior de la vivienda
- f) Número de instalaciones sanitarias y grifería
- g) Bienes suntuosos que inciden en el consumo de los servicios
- h) Número total de metros consumidos
- i) Fugas perceptibles o imperceptibles
- j) Estado del medidor
- k) Promedio de consumo por problemas sin resolver por los usuarios
- l) Los descuentos realizados por la Empresa para incentivar el pago
- m) La mora en el pago de las facturas, etc
- n) Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito
- o) Falta de mantenimiento de las baterías sanitarias al interior del hogar
- p) Actuaciones Tarifas variables

Sin lugar a dudas las lecturas del periodo mencionado por usted en su misiva, corresponden a situaciones diferentes en cada caso, toda vez que los **comportamientos de consumo** pueden diferir, de hogar a hogar, dadas la cultura del ahorro de agua, circunstancia poco ecológica por parte de algunos usuarios del servicio, o bien, en los actuales momentos, por las condiciones de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el

Gobierno Nacional, que dispuso refugiar a toda la comunidad en sus hogares, lo que trajo indefectiblemente a que los servicios públicos tendieran a incrementarse en los consumos, debido a que estos son mayores en muchas casas, por las medidas sanitarias tomadas, como el lavado continuo de las manos, la desinfección de superficies en el hogar, el baño corporal al regresar de la calle después de realizar las actividades de excepción al aislamiento, relacionadas con trámites bancarios, notariales, de aprovisionamiento de víveres, y medicamentos, la utilización del agua para la elaboración de los alimentos, la permanencia en las residencias de todos los miembros de la familia durante el día y la noche, utilizando todos los servicios sanitarios y grifería hidráulica para atender sus necesidades básicas, etc., lo que indefectiblemente puede modificar el consumo, incrementándose muchas veces.

Es importante referirle al señor Alcalde los siguientes aspectos para que exista una comprensión clara, acerca de que en materia de incrementos en las lecturas de los medidores, éstos obedecen a mayor consumo en las viviendas, por razones como las anotadas anteriormente, debido al confinamiento en los hogares por motivos de aislamiento obligatorio como prevención al contagio del Covid-19, o muchas veces, por ausencia de la llamada cultura en el ahorro y cuidado del consumo del agua, o por cuanto el número de los usuarios se ha aumentado en algunos hogares, por la llegada de familia que al permitirse hoy algún tipo de movilidad, acuden donde sus familias para ahorrar en su economía. En fin las razones pueden ser muy variadas.

La empresa EPQ realiza la medición del consumo facturable a través del proceso de lecturas, presencial y sobre la base que indica cada medidor en la vivienda del usuario.

Para esos efectos, la empresa cuenta con un grupo de trabajadores oficiales –lectores-, debidamente entrenados para realizar dicha actividad, a quienes se les suministra todos los elementos de bioseguridad para su propia protección y la de nuestros usuarios, para evitar el contagio en el desempeño cabal de sus funciones, quienes desde el primer día de la pandemia, han permanecido en el ejercicio continuo, gracias a las excepciones contenidas en el decreto 457 de 2020, por tratarse de trabajadores de empresa de servicios públicos.

Hoy cuentan con dispositivos electrónicos suministrados por la Entidad, para efectos de tomar la lectura en cada hogar visitado, todos los predios del municipio de La Tebaida, los lectores también en tiempo real se comunican con el equipo de facturación de la Empresa, a fin de aclarar o resolver cualquier situación que se le presente al operario en campo.

Mensualmente de acuerdo a los cronogramas de facturación, los operarios realizan la lectura en el medidor con dispositivos electrónicos, los cuales determinan la fecha y hora de lectura en el sitio, dejando un registro de la misma y fotografía de la fachada de la vivienda en donde se encuentra instalado el contador (equipo de medición) al que se le está tomando la lectura, reportándose inmediatamente vía wifi a la Oficina de Facturación y Crítica de la Empresa.

Un vez se tiene la lectura, los funcionarios de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, realizan de

inmediato, el proceso de alimentación a la plataforma correspondiente del Sistema Comercial IALEPH, que al encontrar cualquier novedad, picos de subidas o reducciones significativas en el consumo, o igual lectura a la anterior, medidor frenado, o cualquier otra circunstancia que dificulte el proceso de medición, seguidamente, de manera concomitante, el sistema comercial señala la necesidad de crítica, lo que significa que el medidor debe ser nuevamente revisado por personal operativo de la empresa; se procede de conformidad haciendo visita técnica a la vivienda correspondiente objeto de la crítica, y realizando una breve encuesta que con la información dará claridad acerca del pico alto o de reducción con relación a las lecturas y consumos anteriores y se vuelve a cargar el sistema con la información de crítica tomada, y el sistema bien puede, asimilar sin novedad la crítica realizada determinando si se da aplicación a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, y en el segundo caso, rechazarla para que se proceda con re-crítica.

Este proceso de lectura, crítica o re-crítica, garantiza que la empresa cuente con los filtros requeridos para advertir situaciones que pueden darse en la ejecución de la prestación del servicio, entre otras, desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a efectos de proceder a investigarlas; nos permite mantener control sobre el funcionamiento de los medidores, verificando el estado de los instrumentos o unidades de medida, a fin de arbitrar los mecanismos que sean indispensables para superar la dificultad, adoptando las precauciones eficaces a fin de procurar la medición real de consumos, como regla de oro y de derecho para las partes, tal como lo prevé el Contrato de Condiciones Uniformes que se tiene celebrado entre la Empresa y el Suscriptor y/o Usuario; interpretar la existencia de fugas perceptibles o imperceptibles de agua al interior del inmueble, lo que nos compromete como empresa a ayudar al usuario en la detección y la causa de las mismas, para que el usuario proceda a remediarlas; de igual manera, nos permite obtener información de cualquier hecho anormal o ilegítimo, necesario para conjurar tempranamente posibles fraudes. Este proceso, la lectura de las unidades de medida, se constituye en la base fundamental sobre la que está estructurada la prestación de los servicios públicos de acueducto, nos coloca en línea directa con el suscriptor y/o usuario, nuestra razón de ser como Empresa.

Así mismo, la EPQ en solidaridad con nuestra población, ha atendido todas las disposiciones nacionales durante la declaratoria de emergencia, entre otras, **la reconexión** de todos los usuarios que estuvieran desconectados por suspensión o corte en el servicio, medida que benefició a 241 **suscriptores** en el municipio de La Tebaida Q., y permanecerán con los servicios de acueducto y alcantarillado hasta tanto finalice la Emergencia Sanitaria, que por ahora está prorrogada hasta el 31 de Agosto próximo. También la Empresa acogió sin dubitación alguna el **diferimiento** de los consumos autorizados por el Gobierno, a los estratos 1 y 2, a 36 meses con cero (0%) de interés y para los usuarios de los estratos 3 y 4 a 24 meses, también con cero (0%) de interés; igualmente incluyó en la medida a los sectores residenciales 5 y 6, comerciales, empresariales y oficiales a 24 meses con interés del 0%.

EPQ, le reitera que las puertas de la empresa están abiertas para todos los suscriptores y/o usuarios del municipio de La Tebaida, para que se comuniquen con la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, y presenten sus inquietudes, reclamaciones y propuestas de financiación sobre aquellas facturas de los meses que adeudan y no se encuentran cobijadas por las medidas de mitigación establecidas por el Gobierno Nacional. En cualquier época pasada y más aún en el presente con la situación económica calamitosa del departamento con las consecuencias que trajo la pandemia del Covid-19, ha estado atenta a buscar financiaciones o acuerdos de pago a favor de sus usuarios.

Estamos prestos a que una vez nos presenten los suscriptores y/o usuarios cualquier tipo derecho de petición, contentivo de reclamación o solicitud de revisión de la cuenta de servicio, o visita técnica, inmediatamente procedemos a decretarla y en los términos de ley o antes si fuera preciso, para una vez analizada la situación particular poderle emitir una respuesta de fondo satisfactoria.

En espera de haber dado respuesta a su solicitud de información.

Atentamente,



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Subgerente de Comercialización de Servicios y
Atención al Usuario (E)
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Con Copia: Secretario de Planeación Municipio de La Tebaida