

Armenia Quindío, Agosto 21 de 2018

Señor

GUILLERMO VALDERRAMA MISAS

Petición 0374-2018

Código 615560

Génova, Quindío

Referencia: Su escrito radicado bajo el número **4440** de 2018

Asunto: **Respuesta**

SINOPSIS ADMINISTRATIVA

La Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, mediante radicado No. 20188300125671, corrió traslado por competencia de escrito suscrito por el señor Guillermo Alberto Valderrama Misas.

El 03 de Julio de 2018, se le da respuesta al señor Guillermo Valderrama y ésta es debidamente notificada de manera personal el 18 de Julio de 2018 y en esta respuesta se le advierte al señor Guillermo que contra ella no procede ningún recurso en la vía gubernativa por haberla ya agotado.

No satisfecho con esta respuesta y a pesar de haberle advertido que no procedía recurso alguno, el señor Valderrama Misas, interpone recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios el 30 de Julio de 2018.

Aun así y con el único fin de propender por tener la mayor claridad con el Reclamante, daremos respuesta a este nuevo escrito pero no en calidad de recurso, de la siguiente manera:

En primer lugar, mencionaremos el artículo 1.19 de la ley 1755 de 2015, que a la letra dice:

“Artículo 1.19. Peticiones...reiterativas. (...).

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores,...”.

El debido proceso, exige, que una vez se dé respuesta al Reclamante, debe citársele dentro de los cinco (5) días para que comparezca a fin de ser notificado personalmente y si pasados cinco (5) días, el Reclamante no ha comparecido a notificarse personalmente, se le enviará notificación por aviso, por eso se generó la notificación por aviso en este caso.

Respecto a los señalamientos que Usted hace de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es ésta quien deberá argumentarle.



Respecto a la aplicación de la resolución No. 20138300031465 de la SSPD, ya nos hemos pronunciado amplia y reiterativamente, hasta el punto que el tema llegó en calidad de recurso subsidiario de apelación a la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios y ésta a través de la resolución No. SSPD-20188300022795 del 26/04/2018 confirmó nuestra decisión en primera instancia, agotando de esta manera la vía gubernativa y configurando en esta instancia, cosa juzgada.

Respecto a su reclamo textual:

“revisando la factura 2018028230905 o el periodo 10 de enero a 9 de febrero del 2018 encuentro que me están facturando los 11 metros de agua, con un valor de \$1.336.44 el metro cúbico, valor que corresponde a los consumos de 15 a 26 metros, como aparece al pie de la factura y según esta misma factura, de acuerdo a mi consumo, el costo debe ser de \$908,78 y sobre este costo se aplicaría el subsidio...”

No es cierto que se le haya sólo enumerado sus consumos, la resolución No. PQR-106-2018 del 23 de Abril de 2018 fue muy clara al resolver su reclamo, detallando paso a paso la liquidación de su facturación y de las cuentas de servicios que usted agregó al reclamo, después de ratificarnos en nuestra decisión de primera instancia y como ya se le había notificado a usted señor Guillermo, dicho expediente se remitió para la Superservicios, para que ésta conozca en segunda instancia del recurso subsidiario de apelación, en este momento se encuentra en esa instancia.

Recuerde señor Valderrama Misas, que se le explicó que se toma el total de los **metros cúbicos** consumidos y estos son multiplicados **por la tarifa del costo de referencia**, que en el sistema está parametrizado el cálculo de los subsidios que toma como base los metros cúbicos establecidos para ser objeto del subsidio a aplicar autorizado por el respectivo concejo municipal.

Dichos metros cúbicos se cobran al valor del costo de referencia y se les descuenta el porcentaje de subsidio aprobado, el cual nos da como resultado el valor subsidiado a descontar.

En la facturación se reflejan los cobros de todos los metros cúbicos facturados y el valor del subsidio a descontar, lo cual nos da como resultado el valor a cobrar.

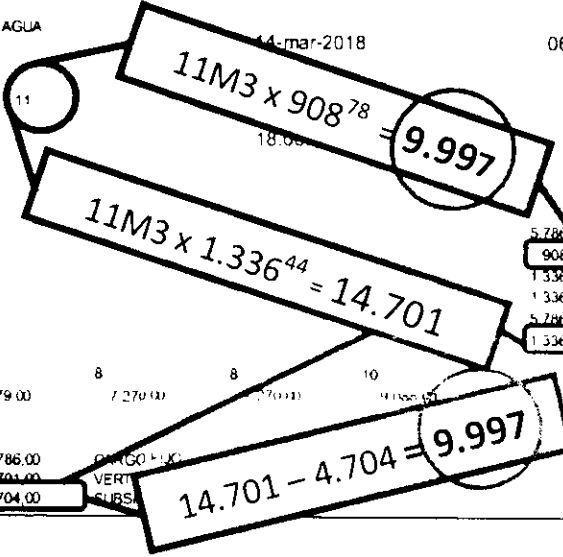
En los ejemplos que presenta el usuario reclamante, se puede observar el cálculo que se hace en el sistema, los cuales están de acuerdo a los valores establecidos en la estructura tarifaria del municipio.

También se le dio un ejemplo, que si facturamos de las dos maneras nos va a dar igual, es decir, si al consumo le aplico el rango básico que en este caso sería de \$908⁷⁸ o si al consumo le aplico el rango de costo de referencia y luego le descuento el subsidio correspondiente dependiendo del municipio, daría el mismo resultado.

Una vez más ilustraremos el ejemplo que demuestra que aplicadas las tarifas de las dos formas nos da el mismo resultado, así:



615560	4	\$	24.905
010100490007000		\$	24.905
CALLE 23 No 14-09	Génova	\$	0
LU2 DARY SALAZAR GUTIERREZ	0		
CALLE 23 No 14-09	Génova	03-mar-2018	09-mar-2018
		10-ene-2018	09-feb-2018
Residencial	2 - BAJO	16822	CONTROL AGUA
			14-mar-2018
			06-feb-2018
851	840		
			32% 32%
			5.786,78
			908,78
			1.336,44
			1.336,44
			5.786,78
			1.336,44
			654,72
			654,72
12	10	9	8
10.905,00	9.088,00	8.179,00	7.270,00
ACUEDUCTO			
			8.633,33
CARGO FIJO ACUEDUCTO	5.786,00	CARGO FIJO	4.225,00
CONSUMO ACUEDUCTO	14.701,00	VERTICAL	7.202,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	4.704,00	SUBSIDIO	-2.305,00



Descuento Subsidio

La anterior gráfica no deja ninguna duda de que las dos formas de facturar, aplicando directamente el rango básico o el rango de costo de referencia restándole aparte el subsidio, nos da el mismo resultado.

SEÑORES
SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DERECHO DE PETICIÓN

EN MI CONDICIÓN DE USUARIO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO, QUIERO PONER DE PRESENTE LA DUDA DE LA CUENTA DE SERVICIO QUE ME ESTAN COBRANDO LA MISMA, POR EL PRECIO CON EL CUAL ME ESTAN COBRANDO EL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ACANTARILLADO QUE ES DE \$1.336,44 METRO CUBICO, MIS CONSUMOS NO EXCEDEN EL LÍMITE DE EL CONSUMO BÁSICO, POR LO TANTO MI COSTO DEBERÍA SER DE \$908,78, COMO APARECE A MÍ DE FACTURA.

LES PREGUNTO: ES LEGAL LA FORMA COMO EL PRESTADOR DE EL SERVICIO PÚBLICO ME ESTA COBRANDO Y APLICANDO EL SUBSIDIO.

SOLICITO SE REVISE LA FACTURACIÓN DE LOS USUARIOS CON CUENTA DE SERVICIO 618040, 615500, 615600, 615220, 615360, 615560, LAS CUALES AL PARECER HAN SIDO FACTURADAS EN LA MISMA MANERA.

EJEMPLO LA CUENTA DE SERVICIO 600400 CON CONSUMO DE 32 METROS, ES FACTURADA AL COSTO COMPLEMENTARIO

EN EL CASO DE Hallarse una anomalía en la forma como están facturando, se les obigue a informar a los usuarios por medio de radio y prensa, para que quienes se sientan afectados presenten las reclamaciones a que haya lugar.

16. 657.779
CALLE 23# 14-09 3216553469
GENOVA QUINDÍO

Reclamo presentado a la Superservicios

Comparados los dos textos, se evidencia claramente que contienen la misma solicitud, por ello se compilaron y se dio respuesta a través de la resolución No. 106 de 2018

Reclamo presentado a Empresas Públicas del Quindío

SEÑORES
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A ESP
GENOVA

REF: DERECHO DE PETICIÓN
REF: CUENTA DE SERVICIO 615560

REVISANDO LA FACTURA EN CONCORDANCIA DEL PERÍODO 10 ENERO A 9 FEBRERO DEL 2018, ENCUENTRO QUE ME ESTAN FACTURANDO LOS 11 METROS DE AGUA, CON UN VALOR DE \$1336,44 EL METRO CUBICO.

EL VALOR QUE CORRESPONDE A LOS CONSUMOS DE 15 A 26 METROS, COMO APARECE A PÍDE FACTURA Y SEGUN ESTA MISMA FACTURA EL COSTO DEL ACUEDUCTO A MI CONSUMO; EL COSTO DEBE SER DE \$908,78 Y SOBRE ESTE COSTO SE APLICARÍA EL SUBSIDIO.

ENCUENTRO QUE EL SUBSIDIO ME LO APLICAN SOBRE LA FACTURA DE \$1.336,44 Y DE ACUERDO A LA OPERACIÓN LA TABLA QUEDA A \$908,78

EXIYO SABER CUALES SON LOS COSTOS REALES DE EL METRO DE AGUA, PORQUE ME PREOCUPA LA FORMA EN QUE COBRAN EL SERVICIO.

AGRADESCO LA ATENCIÓN PRESTADA.

16. 657.779
GUILLERMO VALDECRANA M.
3216553469
GENOVA QUINDÍO
CALLE 23# 14-09

RECIBIDO
Folio 14 03 2018
Calle 23 No 14-09



Respecto a la compilación o acumulación de procesos, es completamente legal, sobre el tema de la acumulación la Corte Constitucional Colombiana en la Sentencia T-1017/99 ha precisado:

"Una interpretación de las normas procesales que facilite la acumulación promueve el principio de economía procesal (...). Ciertamente, si un número plural de procesos puede ser resuelto por un mismo funcionario, a partir de la solución de un idéntico problema jurídico, nada justifica el hecho de que los procesos no puedan acumularse. Adicionalmente, la acumulación de distintas pretensiones tiende a asegurar la coherencia entre los distintos fallos y a evitar la existencia de sentencias contradictorias. Este comportamiento promueve, sin duda, la igualdad y la seguridad jurídica".

La acumulación de procesos propende por el desarrollo de tres principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Carta política: Eficacia, Economía y Celeridad.

Entonces, teniendo dos reclamos que versan sobre el mismo tema, en este caso la aplicación de la tarifa y subsidio, que ambos reclamos provienen del mismo reclamante y teniendo que resolverlo la misma entidad en este caso EPQ SA ESP, lo más sano era resolverlos en un solo acto administrativo como efectivamente se hizo.

Para concluir el tema de la aplicación de la tarifa y el subsidio, le reiteramos nuevamente que este expediente, ya se encuentra en la Superservicios surtiendo el trámite del recurso subsidiario de apelación y serán ellos quienes tienen la última palabra en la vía gubernativa.

Con el tema de la suspensión de su servicio de agua potable en el año 2016, ya nos hemos pronunciado ampliamente en varias ocasiones, hasta el punto de haber sido declarada agotada la vía gubernativa por la Superservicios en la resolución SSPD-20188300022795 del 26 de Abril de 2018.

Los demás temas tratados en su escrito. Ya han sido tratados, analizados y se les ha dado la oportuna respuesta, surtiendo el trámite de recurso subsidiario de apelación, por lo que ya con ellos se ha agotado la vía gubernativa.

Respecto a su afirmación final, no es que seamos juez y parte, lo que pasa es que la ley tiene bien definidas las competencias para el conocimiento de las peticiones quejas o reclamos de los suscriptores o Usuarios de los servicios públicos y en primera instancia deben conocer Las Prestadoras y de presentarse recurso de reposición, es la misma autoridad que suscribió la respuesta en primera instancia, quien tiene la oportunidad de modificar, corregir o confirmar su decisión.

Y finalmente de ratificarse en su decisión La Prestadora, la competente para conocer en segunda instancia del recurso subsidiario de apelación, es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ese es el proceso por competencias, por ello cuando alguien radica una PQR en la Superservicios, ésta, la remite por competencia a la



Prestadora del departamento de donde se haya originado, para que le dé el trámite correspondiente, de allí que lo recomendable es que cuando vaya a iniciar un reclamo, lo haga directamente con la Prestadora, bien sea en la oficina de su municipio o directamente en la ventanilla de la sede central en Armenia Quindío, de esta manera está acortando el tiempo en la recepción de su correspondencia e iniciando correctamente el trámite

Notifíquese esta respuesta de conformidad con los artículos 66 a 69 de la ley 1437 de Enero 18 de 2011 (C.P.A.C.A.), informándole al Reclamante que contra esta respuesta **no procede recurso alguno**, toda vez que, como ya se mencionó líneas atrás, con la resolución No. SSPD 20188300022795 del 26 de Junio de 2018, se agotó la vía gubernativa o administrativa.

Cordialmente,


Blanca Rocío Zuleta Gaviria
Subgerente de comercialización y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío

Proyectó y elaboró: Wilfredy Jaramillo Toro PU Oficina PQR