



Armenia, 26 DIC 2023

172 - 2023 4 2 1 7

Señor(a)
MILENA RODRIGUEZ
Vereda el Brillante Macho negro
TEL: 3175830480
Montenegro Quindío

PQR No 0355 del 23 de noviembre de 2023 Rdo: 3146

NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del 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 PQR signada por usted y radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la PQR 0355 de 2023, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante la subgerente comercial de las 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 uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ
Jefe Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
Elaboró: Yina Milena Almario Pimentel - Técnico Administrativo EPQ



172-2023

Armenia Q.,

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
MILENA RODRIGUEZ
FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO
MONTENEGRO QUINDÍO
E. S. M.

Ref. PQR No. 355 RADICADO No. 3146 del 23 de NOVIEMBRE de 2023. Cuenta de Servicio No. 121822

La Subgerente Comercial 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, conforme a los siguientes:

1. Antecedentes

- 1.1. La señora **MILENA RODRIGUEZ**, radicó derecho de petición a Empresas Públicas del Quindío, el día 23 de noviembre de 2023, radicado en Ventanilla Única con el número **3146**, radicada en la Jefatura de PQR'S con el número 0355, en el que la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta lo siguiente:

"...casa lote sola, no tiene ningún consumo y le están cobrando 61m3. Dice que el consumo para este periodo que ha faltado tanto el agua es muy exagerado. Se envía lectura de medidor (foto)...". (sic)

- 1.2. Inmediatamente fue recibida la solicitud del usuario, se procedió a registrarla en la Jefatura de PQR'S, y a expedir la PQR No. 0355, y orden de trabajo 2291 del 24 de noviembre de 2023, correspondiéndole al señor Arnoby Castaño E., proceder a la práctica de la visita técnica a efectos de verificar la existencia o no de desviación significativa como sugiere la misma usuaria y peticionaria.
- 1.3. El día 6 de diciembre de 2023 el señor Arnoby Castaño, contratista experto en esta clase de asuntos, procedió a realizar la visita técnica a la vivienda ubicada en la **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO DEL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**, consignando en el acta respectiva las siguientes observaciones:

"Predio visitado se encuentra deshabitado, la propietaria vive en Pereira y visita el predio muy poco, es una vivienda construida en ladrillo, no es hotel ni tampoco para alquilar. Tiene un medidor metrex con lectura en 450 metros

cúbicos, según el análisis de este medidor se ve que existe una pequeña fuga de agua porque se ve mover el tambor rojo derecho. Vecinos no tienen llave de la vivienda, la llave de paso al parecer se encuentra dañada, fuera de la llave de paso del medidor hay otra en la parte más abajo y quedó cerrada...”.

- 1.4. En la visita técnica se puede evidenciar que el medidor tiene una lectura el día de la diligencia de 450 metros cúbicos.
- 1.5. De acuerdo con la visita técnica se evidencia una pequeña fuga de agua ya que se ve mover el tambor rojo derecho, sin embargo, no representa tanta entidad como para obtenerse un consumo de 61m³ en el periodo de octubre de 2023, por lo tanto, se verificará conforme a las normas del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 en consonancia con la Resolución CRA 151 de 2001, que establece los términos y requisitos para la aplicación de las desviaciones significativas.
- 1.6. Decimos que la pequeña fuga no es de tanta entidad, cuando para la lectura del periodo de octubre de 2023, la cual se tomó el 16 de noviembre de 2023, el medidor estaba en 449m³, y la lectura del medidor el día de la visita técnica del 6 de diciembre de 2023 fue de 450m³, es decir, 20 días después, fue de 1 metro cúbico más únicamente.
- 1.7. El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual fue importante que en el acta se dejara la constancia del buen estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas, señalando la existencia de una pequeña fuga, pero nunca como para un consumo de 61m³ durante un periodo mensual.
- 1.8. Habida cuenta de que la fuga es de las denominadas perceptibles, corresponde a las que de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, aquellas que pueden detectarse a través de los sentidos ordinarios humanos, sin apoyo técnico, no dan lugar a que se facture a través de mecanismos alternativos de medición real de consumos ni a la obligación del prestador de ayudar a detectar el sitio y causa de las fugas, ha indicado la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. No obstante, lo anterior, la fuga perceptible evidenciada en la visita técnica no es de la entidad que pueda generar un consumo tan exagerado como el presentado en el periodo de octubre de 2023 de 125 metros cúbicos de consumo, por lo cual se dan los requisitos exigidos por la Resolución CRA 151 de 2001, ya que se trata de un consumo significativo lo cual debe ser atendido en favor del usuario.

2. 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 períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, 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.

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202310	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³	$(2+2+0+0+0+0) = 4$ $4 / 6 = 0.66 = 1$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 1m ³	61 m ³	60m ³	Una vez realizada la operación con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 6.000%, por lo cual SI cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que SI excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

El presente acto administrativo se enviará vía correo electrónico a la Jefatura de Facturación, para que efectúe los ajustes correspondientes al igual que la suscripción de

este acto administrativo en señal de conformidad. En consecuencia, se le descontarán **60 metros cúbicos, por lo cual se le reliquidará la factura del mes de octubre de 2023, abonando las sumas correspondientes** (Se anexa aparte de la factura con el valor a pagar en donde se evidencia el reconocimiento de 60 metros cúbicos).

De acuerdo con la visita técnica efectuada por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, tenemos que decirle que habida cuenta que la infraestructura hidráulica y sanitaria tiene una pequeña fuga que debe ser arreglada por el usuario, pero que aun encontrándose esa fuga no es de la entidad que pudiera generar un consumo exorbitante de 61m³., por tanto, se dan los requisitos para establecer una desviación significativa como la señalada por la Resolución CRA 151 de 2001, norma que definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

Teniendo en cuenta que, se trata de un usuario con un consumo promedio menor a 40m³, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65% al promedio de consumo de los últimos seis (6) meses, así:

En septiembre de 2023 el promedio de los últimos seis (6) meses en m³, igual a 4 dividido 6 = **0.66 m³**
Promedio **1 m³**.

Consumo motivo de la reclamación = **61m³ por el periodo de octubre de 2023**

Diferencia corresponde a **60 m³ por el periodo de octubre de 2023.**

El % promedio es de **6.000%** en el periodo mensual, correspondiente al resultado de dividir el metraje facturado entre el número de metros promedio durante los últimos seis (6) lecturas de consumo facturado.

Se cumple con la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el **65% del promedio del consumo.**

El cuadro anterior nos demuestra que, en el período de **202310**, si hay desviación significativa, porque la diferencia entre el promedio de acuerdo al número de habitantes del predio analizado, lo mismo que el promedio de los consumos durante los últimos seis (6) meses y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos inferiores a 40m³. Teniendo claro esto, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa y ello se hace a través del proceso de la crítica de la Empresa Prestadora.

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 **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO EN EL QUINDIO**. corresponde a la cuenta de servicio No. **121822**, cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **ÁNGELA INÉS LÓPEZ**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación Nexis.

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 **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**, denominado **NEXIS**, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

1. Imagen de lecturas y consumos

Suscriptor:	121822	MONTENEGRO	Ruta:	
Nombre:	ANGELA INES LOPEZ			00010016000001
Barrio:	VDA. EL BRILLANTE	Uso / Estrato:	RESIDENCIAL / 1	
Dirección:	EL BRILLANTE			
Servicio:	ACUEDUCTO		Clase de Medición:	
Información Medidor	Número de Medidor		Dígitos	Díametro:
CONTROLAGUA	4077		6	1/2
Volumetrico				

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi
NOVIEMBRE\23	449.	449.	.	0	.	.	10.	449.	<input type="checkbox"/>
OCTUBRE\23	388.	449.	61.	0	61.	.	1.	449.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	388.	388.	.	0	.	.	1.	388.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	388.	388.	.	0	.	.	1.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23	388.	388.	.	0	.	.	2.	388.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	388.	388.	.	0	.	.	2.	388.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	388.	388.	.	0	2.	.	2.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	384.	388.	4.	0	2.	.	1.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	384.	384.	.	0	.	.	1.	384.	<input type="checkbox"/>
FEBRERO\23	382.	384.	2.	0	2.	.	1.	384.	<input type="checkbox"/>
ENERO\23	377.	382.	5.	0	5.	.	.	382.	<input type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	377.	377.	.	0	.	.	.	377.	<input type="checkbox"/>
NOVIEMBRE\22	377.	377.	.	0	.	.	.	377.	<input type="checkbox"/>
OCTUBRE\22	377.	377.	.	0	.	.	.	377.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. **121822**, cuya suscriptora es la **ÁNGELA INÉS LÓPEZ**.

3. Análisis y Respuesta



2.1. **Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario:**

a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

b) Periodos facturados:

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
NOVIEMBRE\23	449.	449.	.	0	.	.	10.	449.	<input type="checkbox"/>
OCTUBRE\23	388.	449.	61.	0	61.	.	1.	449.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	388.	388.	.	0	.	.	1.	388.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	388.	388.	.	0	.	.	1.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23	388.	388.	.	0	.	.	2.	388.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	388.	388.	.	0	.	.	2.	388.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	388.	388.	.	0	2.	.	2.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	384.	388.	4.	0	2.	.	1.	388.	<input checked="" type="checkbox"/>

c) Luego de la evaluación técnica en la entidad con los soportes adjuntos se puede determinar que el mayor consumo en la vivienda se debe a una pequeña fuga percibida en la visita técnica del 6 de diciembre de 2023, la cual debe ser reparada urgentemente por los usuarios, sin embargo, no es de la entidad como para generar el consumo de 61 metros cúbicos, luego se trata de una desviación significativa que tienen un tratamiento especial en las normas en materia de servicios públicos.

d) Con el mayor respeto por nuestro usuario, tenemos que manifestarle que se accederá a la pretensión presentada.

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

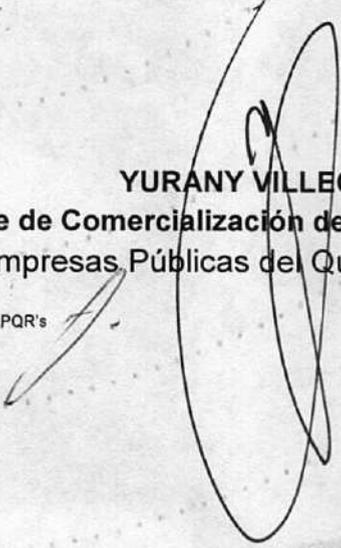
Hechas las precedentes precisiones, la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER a la pretensión suscrita por la señora **MILENA RODRIGUEZ**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 121822**, correspondiente al predio ubicado en la **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo, por tanto se accede al ajuste de la facturación en razón a que los consumos ocasionados en gran parte fueron ocasionados por una desviación significativa al tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y por la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Se adjunta la nueva factura donde se evidencia el reconocimiento en el periodo de octubre de 2023, con 60m3 de devolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **MILENA RODRIGUEZ**, a la dirección del predio ubicado en la **FINCA EL BRILLANTE, VEREDA MACHO NEGRO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, previa comunicación al teléfono registrado en el derecho de petición 3175830480 o 3229604615 de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, estos es, la oficina de PQR'S de EPQ 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



YURANY VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Julio E. Ospina., Jefe de PQR's

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-26	HORA 17:35:41	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
-------------------	-----------------------	---------------------	------------------	------------------------------------



E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Dirección:
CR 14 22-30

Ciudad - País
ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA

Teléfono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

DESTINATARIO PARA: MILENA RODRIGUEZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dirección:
VDA EL BRILLANTE MACHO NEGRO [CP: NP]

Ciudad - País:
MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA

Teléfono:
3175830480

Nit-CC-Cod:

Guía No. 2301443300945



OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTR
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

CONTENER: 421723	<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ACHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Valor Declarado \$0	Porcentaje Seguro \$0
TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> Dirección Incorrecta <input type="radio"/> Falta Información <input type="radio"/> Traslado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Refusado		<input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Otros		Otros Valores \$0	Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]						Flete \$1,000	Valor Total \$1,000

DESTINATARIO

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-26	HORA 17:35:41	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
-------------------	-----------------------	---------------------	------------------	------------------------------------



E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Dirección:
CR 14 22-30

Ciudad - País
ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA

Teléfono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

DESTINATARIO PARA: MILENA RODRIGUEZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dirección:
VDA EL BRILLANTE MACHO NEGRO [CP: NP]

Ciudad - País:
MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA

Teléfono:
3175830480

Nit-CC-Cod:

Guía No. 2301443300945



OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTR
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

CONTENER: 421723	<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ACHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Valor Declarado \$0	Porcentaje Seguro \$0
TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO Se llama con certificado.	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> Dirección Incorrecta <input type="radio"/> Falta Información <input type="radio"/> Traslado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Refusado		<input checked="" type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Otros		Otros Valores \$0	Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]						Flete \$1,000	Valor Total \$1,000

CONFIRMACION DE ENTREGA