

RESOLUCIÓN PQR- 0478-2019

Diciembre 02 de 2019

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”
Cuenta de servicio **No. 353620**

La 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,

Antecedentes

El señor **LUIS ALBERTO CARDONA**, radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en el barrio Ciudad alegría Mz 5 No. 9, del municipio Montenegro Quindío mediante el cual solicita:

“...Revisión al medidor de mi residencia ubicada en el barrio Ciudad Alegría Mz 5 casa 9. Lo anterior por cuanto el promedio de consumo no se justifica ya que soy trabajador del campo y resido solo.”

Consideraciones**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 Clausula 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”.

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató, que del predio ubicado en el barrio Ciudad alegría MZ 5 No. 9, del municipio Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 353620**, Cuyo suscriptor es el señor **LUIS ALBERTO CARDONA**.

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ Wilson Álvarez donde se identificó predio con un medidor, marca METREX con lectura 739m³, habita una (1) persona y es propietaria hace 4 meses viven en esta casa, hay un sanitario, un lavadero, un lavamanos y una ducha, se procede a revisar las instalaciones hidráulicas de la vivienda y se evidencia que hay una fuga visible en el agua stop del sanitario y se le



recomienda el arreglo, el señor Luis Alberto manifiesta que no le toman la lectura en este predio, así mismo se evidencia que el instrumento de medida está encerrado con puerta de reja, esta visita la suscribe el funcionario de EPQ y el señor Luis Alberto Cardona.



Análisis de nuestra base de datos

Teniendo en cuenta que las facturas con más de seis (6) meses ya han quedado en firme, analizaremos los últimos cinco (5) periodos y en este tiempo, el histórico de los registros de lecturas de la cuenta de servicio **No. 353620**, se repiten, esto podría ser consecuencia de medidor frenado o la ausencia de lectura, veamos:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201911		739/4168	16
201910		707/168	16
201909		707/58	15
201908		707/58	15
201907		707/58	15
201906		707/168	11
201905		696/4168	22
201904		674/4168	16

**REGISTROS DE
LECTURA
REPRESADOS**

707/58

El anterior diagrama, evidencia efectivamente que entre los periodos 201907 inclusive y 201910 inclusive, los registros de lectura se repiten, esta novedad de acuerdo a las visitas de campo hechas al predio que ocupa nuestra atención, son consecuencia de la ausencia de lectura porque el instrumento de medida no está ubicado en un sitio de fácil acceso al personal de lectura, en razón a que permanece bajo llave.

Ubicación medidor

De conformidad con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, las Empresas de Servicios Públicos tienen obligaciones respecto del funcionamiento adecuado de los



Cuenta Servicio Dirección
12042 BARRIO LAS PALMERAS MZA A CASA 6 PISO 2

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201911	Ultima lectura correcta después del represamiento 739m ³	739 4168	16
201910		707 4168	16
201909		707 4168	15
201908		707 4168	15
201907	Ultima lectura correcta antes del represamiento 707m ³	707 4168	11
201906		707 4168	22
201905		696 4168	16
201904		674 4168	12
201903		658 4168	13
201902		646 4168	13

739-707=
32m³
Consumidos realmente

77m³
facturados

Entonces a los 77m³ facturados, le restamos los 32m³ consumidos realmente y el resultado, que son 45m³ facturados de más, deberán abonarse a la cuenta de servicio No. 353620 de Montenegro Quindío.

El anterior esquema de liquidación nos ilustra la novedad consistente en el represamiento de lectura, a causa de la ausencia de lectura porque el Suscriptor o Usuario tiene ubicado el medidor en un lugar que no es de fácil acceso para las personas que leen el consumo, pues está bajo llave.

Novedad que se está resolviendo, confrontando los m³ facturados, frente a los m³ realmente consumidos, ejercicio que según el diagrama nos dio: 77m³ facturados y 32m³ realmente consumidos, entonces como el mayor resultado lo arrojaron los m³ facturados, la diferencia entre estos dos resultados se abonarán a la cuenta de servicio No. 353620 de Montenegro Quindío (77m³ - 32m³)= 45m³, pues al no haber contado con investigación previa por parte de La Prestadora que permitiera identificar la verdadera causa de los trastornos en las lecturas, deberán abonarse al Suscriptor o Usuario.

En la parte resolutive se le solicitará expresamente al Suscriptor o Usuario de la cuenta de servicio No. 353620 de Montenegro Quindío, que debe permitir la lectura de su medidor, esto es, permitir el acceso a éste, a nuestro personal de lectura con el fin de que éstos tomen el registro de consumo con el que se facturará o en su defecto reubicar el medidor a un lugar de fácil acceso a nuestros lectores, de no observar cualquiera de estas respetuosas indicaciones, La Empresa promediará los consumos con base en el número de habitantes de la vivienda de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes de EPQ SA ESP.

FUGA PERCEPTIBLE

Habiéndose identificado fuga perceptible, localizada en el sanitario por el tubo del agua stop, se le informará al suscriptor o usuario que debe ser arreglada, como lo contempla la norma transcrita, toda vez que, es responsabilidad del Suscriptor realizar las reparaciones a que haya lugar y en caso contrario se seguirá aplicando el consumo registrado por el instrumento de medición, como lo contempla el artículo 19 de la ley 142 de 1994 en su tercer inciso, así:

“...Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido...”



medidores y además de acuerdo con el artículo 146 de la misma ley, el prestador del servicio tiene derecho a medir los consumos, razón por la cual los instrumentos o equipos de medición deben estar en un sitio de fácil acceso que permita tales actividades cuando la Empresa lo requiera.

Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Igualmente el numeral 5° de las cláusulas 12 del contrato de condiciones uniformes contempla como una de las obligaciones del suscriptor y/o Usuario ***“permitir la lectura de los medidores...”***

En visitas hechas al predio objeto de análisis, con el objeto de leer el registro de consumo en el contador, se ha podido constatar que al momento de querer verificar este registro, no se puede ingresar porque cada vez que se va a leer, el medidor está bajo llave, toda vez que, se encuentra dentro del predio, esto no ha permitido a Empresas Públicas del Quindío tener un registro de lectura que nos ofrezca un consumo real.

Es claro entonces que, la dificultad para tomar el registro del instrumento de medida del predio que hemos venido analizando, radica en el Suscriptor que no tiene ubicado el instrumento de medida en un sitio de fácil acceso para los lectores, lo que no ha permitido el ingreso al predio para tomar la lectura.

Entonces, habiendo corroborado mediante inspección ocular al predio, que el instrumento de medida instalado en éste, cada vez que se pretende la lectura de su registro, no se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso al personal de lectura, porque está bajo llave, solicitaremos en la parte resolutive de este acto, que le permitan a Empresas Públicas del Quindío leer los registros del instrumento de medida de la cuenta de servicio No. **353620** o que reubique de inmediato el medidor a un sitio de fácil acceso al personal de lectura.

De persistir la imposibilidad de lectura se continuará promediando y no se reconocerá ningún tipo de abono si es el caso, porque la no lectura la ha propiciado el Suscriptor o Usuario y a través de este acto administrativo le estamos notificando de la necesidad imperiosa de reubicar el instrumento de medida a un sitio donde se pueda leer o como alternativa, facilitar el acceso a éste, cada vez que se vaya a efectuar la lectura.

Ahora bien, habiéndose identificado la novedad que ha incidido en el alza del valor de la factura, que no es otra cosa que lectura represada por imposibilidad de toma del registro de consumo del medidor, lo que haremos es solucionarlo precisamente como lectura represada, así:

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar al proceso de Facturación de Empresas Públicas del Quindío, que con base en esta resolución **abonar** a la cuenta de servicio No. **353620** del predio ubicado en el barrio Ciudad alegría MZ 5 No. 9, del municipio Montenegro Quindío, la cantidad de **45m³**, por ello se remite a dicho proceso, a fin de que se dé inmediata aplicación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar al señor **LUIS ALBERTO CARDONA**, que permita el acceso cada mes al personal de lectura de EPQ SA ESP al instrumento de medida de agua (**medidor**), para de esta manera poder tener un registro confiable del consumo de agua del predio ubicado en el barrio Ciudad alegría MZ 5 No. 9, del municipio Montenegro Quindío Quindío o en su defecto reubicar el medidor a un lugar de fácil acceso a nuestro personal de lectura, notificándole que, de continuar la imposibilidad de lectura, se procederá conforme a la ley.

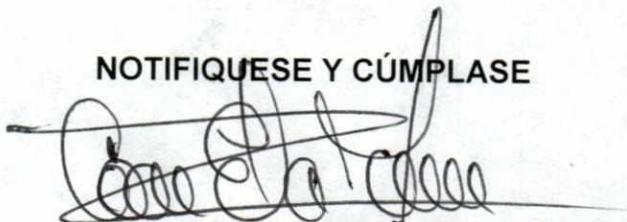
ARTÍCULO TERCERO: Informarle al señor **LUIS ALBERTO CARDONA**, que habiendo ya identificado la fuga visible en su predio, debe proceder a su reparación y que de no hacerlo dentro de los dos (2) meses siguiente, se continuará facturando el consumo que registre el instrumento de medida.

ARTÍCULO CUARTO: Remitir al proceso de pérdidas técnicas este acto administrativo con el fin de hacer seguimiento y verificación del arreglo de la fuga visible identificada en el sanitario del predio ubicado en el barrio Ciudad alegría MZ 5 No. 9, del municipio Montenegro Quindío, con cuenta de servicio No. **353620**.

ARTÍCULO QUINTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e infórmese 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 el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los dos (02) días del mes de Diciembre de dos mil diecinueve (2019).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



CARMEN EMILIA MUÑOZ TORO

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR- 0636

Elaboró: Dorangela Ardila M. Técnico Oficina PQR
Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro. P.U Oficina P.Q.R'S

