

10702-2018

RESOLUCIÓN PQR - 2798-2018
Septiembre 17 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No 157742

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

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de La Tebaida Quindío, establecida por la CRA mediante la resolución CRA 688 de 2014, y CRA 735 de 2015 e implementada por EPQ SA ESP, mediante acuerdo 015 del 27 de Diciembre de 2017 de su Junta directiva, se ha allegado reclamación a la oficina de PQR sede central de EPQ.

La señora, **MARLENY MILLÁN BUITRAGO**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en el Barrio Mirador Mz B No. 2 del municipio de Tebaida Quindío, mediante el cual solicita:

"...el consumo me incremento....solicito me expliquen la causa...."

Consideraciones

Derechos del Suscriptor y/o Usuario

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 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"*.

Normatividad

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 período 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);

94872 60555
8/19/



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.

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, donde se identificó: un predio con una vivienda de dos plantas compartiendo medidor marca KENT con lectura 3076. Al momento de la visita habitan seis personas, el predio cuenta con dos lavamanos, dos duchas, dos lavaplatos, dos lavaderos, dos sanitarios; la Señora Adiola manifiesta que lavan dos veces por semana en lavadora; en la revisión de la redes internas de la vivienda, no se encontró ningún tipo de fuga visible ni imperceptible, el medidor se encuentra funcionando normalmente; esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora, LEIDY LORENA MILLÁN, quien atendió la visita.

Análisis de nuestra base de datos

Desviación significativa

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata un Usuario con un consumo promedio inferior 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 meses, así:

Desviación significa

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m ³	Consumo motivo de reclamación en m ³	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	% #/promedio*100	
201712	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m ³ . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ .	(23+25+29+29+30+22)=158/6 26M ³	58	32	123.07%	Se cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo

El anterior cuadro nos demuestra que efectivamente hay desviación significativa, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos 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 iguales o inferiores a 40M³.

Teniendo claro que si existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa.

Crítica

La crítica es el criterio previamente a la falencia o el error, cuyo objeto es garantizar que el proceso de toma de lecturas efectuadas por los lectores, sea eficiente y eficaz para el proceso de facturación, minimizando desviaciones significativas como altos y bajos consumos, errores de lectura, introduciendo mejoras, incluso en nuevas tecnologías.

Este es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio No. **157742**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Mirador Mz B No. 2 del municipio de La Tebaida Quindío, para el periodo 201712 teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de este proceso para identificar la causa.

Ahora bien, después de haber corroborado que efectivamente hay una desviación significativa y que la Empresa no puso al tanto mediante el proceso de crítica de esta novedad al Usuario, no hubo acompañamiento para detectar la causa, se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, así.

PERIODO DE ANALISIS	M3 FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES	M3 ABONAR
201712	58	26	32

Un promedio de **26M3** para el periodo 201712 de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son **58M3** dándonos como resultado **32M3** que serán abonados a la cuenta de servicio No. **157742**, del municipio de La Tebaida Quindío.

Finalmente y después de haber, tras visita técnica realizada al predio bajo estudio y el análisis a las bases de datos, confirmado que los registros facturados a la cuenta de servicio No. **157742** del Municipio de Tebaida Quindío, obedecen solo a consumo, toda vez que la cantidad de M3 abonados fue el producto de no haber aplicado el debido proceso advirtiendo al suscriptor o usuario sobre dicha novedad.

Por lo anterior, se le informa a la reclamante que en adelante se le seguirá facturando y cobrando el consumo que registre el instrumento de medida, pues reiteramos, ya hemos analizado e identificado que el medidor está en buen estado, el predio no presenta ningún tipo de fuga, como tampoco alguna novedad

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Publicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **157742**, del municipio Tebaida Quindío, la cantidad de **32M3**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adoptar las respuestas dadas a lo largo de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Continuar aplicando la actualización tarifaria aprobada por la Junta Directiva de EPQ SA ESP para el municipio de Tebaida Quindío, ya que es una obligación legal que La Prestadora debe cumplir.

ARTÍCULO CUARTO: Informarle al o la Reclamante, que una vez se notifique legalmente este acto administrativo, debe cancelar el valor facturado, para lo cual podrá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas y de tener problemas para el pago total, puede acceder a cualquiera de las facilidades de pago que ofrece EPQ SA ESP, incluyendo la financiación.

ARTÍCULO QUINTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 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 los artículo 154 ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los diecisiete (17) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



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

PQR-1605

Elaboró:
Revisó:

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



20