



RESOLUCIÓN PQR-0361-2019

Septiembre 16 de 2019

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
Cuenta de servicio No. 130848

La Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente 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. y en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

Antecedentes

Que el señor **LEONEL VELASQUEZ RESTREPO**, radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en el barrio Cantarito MZ G1 No. 3, del Municipio de La Tebaida Quindío, mediante el cual manifiesta:

"...inconformidad con los consumos en la factura, porque hay desviación significativa en los periodos 201906 y 201907 los cuales son imposibles de pagar por mi situación económica y además somos solo dos personas quienes habitamos en el predio, por lo que es injusto e incoherente el cobro."

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"*.

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 el predio ubicado en el barrio Cantarito MZ G1 No. 3, del Municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **130848**, cuyo suscriptor es el señor **JIMMY HERLANDY OCAMPO A..**

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ, Arnoby Castaño donde se identificó un predio con un medidor marca METREX, con lectura 1.368m³, existe un lavamanos, un baño, una ducha, un lavadero y una lavadora, habitan tres (3) personas, se procede a revisar el instrumento de medida abriendo la llave de la ducha y

el registro del medidor se movió y cuando ésta se cerró, el registro de consumo del medidor dejó de girar, lo que evidencia el buen funcionamiento del instrumento de medida, se procede a realizar la revisión de las redes internas de la vivienda, el sanitario y el tanque y no se visualizan fugas visibles ni se detectan fugas invisibles, los habitantes del predio residen aproximadamente hace tres años, esta visita la suscribe el funcionario de EPQ y la señora Gladys Mery Gutiérrez.

Análisis a nuestra base de datos

Una vez recolectada la información de campo a través de la visita, ahora auscultaremos en nuestra base de datos, histórico de lectura y de consumos con el fin de identificar la existencia o no de cualquier tipo de novedad que pueda estar incidiendo en el consumo, así:

Cuenta Servicio		Dirección		Información de Cuenta			
130848		CANTARITO MZ G1 No. 3		Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Nº
Filtro							
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medi	Consumos objeto de análisis por posible desviación significativa				
201908	1.358	4752011				10	
201907	1.348	4752011				16	
201906	1.332	4752011				17	
201905	1.315	4752011				7	
201904	1.308	4752011				9	
201903	1.299	4752011				10	
201902	1.289	4752011				7	
201901	1.282	4752011				7	
201812	1.275	4752011				8	
201811	1.267	4752011				8	

Lecturas continuas, ascendentes y coherentes.

Ahondando más en identificar la existencia o no de algún tipo de desviación, debemos decir que 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);
- 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.
- (...).

Teniendo como fundamento el pantallazo anterior y la normatividad transcrita, haremos el análisis a los periodos en reclamación, de la siguiente manera:

PERIODO 2019-06

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201908	1.358	4752011	10
201907	1.348	4752011	16
201906	1.332	4752011	17
201905	1.315	4752011	7
201904	1.308	4752011	9
201903	1.299	4752011	10
201902	1.289	4752011	7
201901	1.282	4752011	7
201812	1.275	4752011	8

PERIODO OBJETO DE ANÁLISIS

Promedio últimos 6 periodos:
 $(7+9+10+7+7+8)=48/6$
 $=8m^3$

PERIODO 2019-07

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201908	1.358	4752011	10
201907	1.348	4752011	16
201906	1.332	4752011	17
201905	1.315	4752011	7
201904	1.308	4752011	9
201903	1.299	4752011	10
201902	1.289	4752011	7
201901	1.282	4752011	7

PERIODO OBJETO DE ANÁLISIS

Promedio últimos 6 periodos:
 $(8+7+9+10+7+7)=48/6$
 $=8m^3$

Aplicación de la fórmula de Desviación significativa

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata de un Usuario con un consumo promedio menor o igual $40m^3$, 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:

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m^3	Consumo motivo de reclamación en m^3	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	$\neq / \text{promedio} * 100$	
201906	El 35% para usuarios con un promedio de consumo menor o igual a $40m^3$. El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a $40m^3$.	$(7+9+10+7+7+8)=48/6=8m^3$	17	9	112,5%	Cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m ³	Consumo motivo de reclamación en m ³	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	% \neq /promedio*100	
201907	El 35% para usuarios con un promedio de consumo menor o igual a 40m ³ . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ .	(8+7+9+10+7+7)=48/6=8m ³	16	8	100%	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 en los periodos 201907 y 201908, 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 sí existe desviación significativa en los periodos 201907 y 201908, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa, para definir si es objeto o no de reconocimiento por parte de La Prestadora, para ello empezaremos definiendo el proceso de la Crítica, que 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, bajos consumos y errores de lectura.

Este procedimiento fue el que se aplicó a la cuenta de servicio No. 130848, correspondiente predio ubicado en el barrio Cantarito MZ G1 No. 3, del Municipio de La Tebaida Quindío, para los periodos 201906 y 201907, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa procedió a realizar visita por parte de este proceso para identificar la causa.

Resultados de la visita a la crítica

Se ordenó visita técnica por parte del proceso de crítica el día 03 de Julio de 2019 y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ Ricardo Hurtado: donde se identificó una lectura de 1.342m³; En la revisión de las redes interna del predio, no se encontró ningún tipo de fuga visible ni invisible, habitan tres personas, hay tres llaves, el funcionamiento del medidor se encuentra en buen estado.

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA CRÍTICA N° 110313

El día 3 del mes 7 del año 19, se hizo presente el funcionario DICANNO HERNANDEZ, de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.) en el predio identificado con el código 130848 ubicado en la dirección CARRANZO N° 9143 del municipio de TEBADA, con el fin de efectuar revisión para determinar las causas de la variación en el consumo que de acuerdo a las lecturas tomadas para el periodo comprendido entre el 1 MAY y el 7 JUN, se ha detectado en la etapa de análisis de crítica.

al efecto se procedió con los siguientes resultados:

Lectura de medida: 13472

Fugas Visibles: 00 Ubicación: _____

Fugas imperceptibles: 00

Número de personas: Adultos 2 Niños: 1

Observaciones: 3 LEYENDAS

[Firma]

La visita a la Crítica determinó que no existía ningún tipo de fuga o novedad que pudiera estar incidiendo en el consumo.

Persona que estaba en la vivienda al momento de la visita y firmó ratificado el contenido de la visita.

El anterior pantallazo nos evidencia que la visita hecha por el proceso de la crítica fue efectiva, toda vez que, nos aportó los elementos necesarios para identificar la causa del alto consumo para los periodos 201906 y 201907, ello quiere decir, que la prestadora adelantó el debido proceso, es decir, previno y advirtió al suscriptor o usuario de la causa generadora, que para este caso al no hallar ningún tipo de fuga, redes internas en buen estado, medidor funcionando normalmente, nos indica que los registros de lectura y el valor facturado, obedecen a un consumo real.

Por lo anterior y habiendo ya identificado que la causa de las desviaciones significativas para los periodos 201906 y 201907, obedeció solo a consumo, se le informa al reclamante que se continuará facturando el consumo que arroje el registro del instrumento de medida, reiteramos, no habiendo identificado causa que esté incidiendo en el incremento del valor de la factura, distinta al mismo consumo.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Confirmar que Empresas Públicas del Quindío sí aplicó el debido proceso tendiente a identificar la causa generadora de la desviación significativa, obteniendo como resultado en la cuenta de servicio No. **130848** del municipio de La Tebaida Quindío, que los valores facturados a este predio corresponden al consumo real de agua potable.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 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 Dieciséis (16) días del mes de Septiembre 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-0448

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

