

RESOLUCIÓN PQR – 0057 -2019

Febrero 04 de 2019

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”
CUENTA DE SERVICIO No 328120**

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,

CONSIDERANDO

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 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”.

Que el señor, **JONATHAN VALENCIA RAMIREZ**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en la Carrera 5 No. 13 -42 del Municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita:

“...inconformidad con el elevado valor de la factura del recibo de agua, teniendo en cuenta que estoy atrasado 7 meses ... no hay coherencia en dicho consumo ya que de 46m³ pasa a 15 m³... pido una revisión ya que dicho predio solo cuenta con un inodoro y un lavamanos.”

1. 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 ubicado en la Carrera 5 No. 13 -42 del municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **328120**, cuya suscriptora **OLGA LUCIA VELASQUEZ C.**

2. 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);*
- 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.”

3. Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, donde se identificó: un predio con un medidor marca CONTROLAGUA de lectura 1767, en el predio funciona un bar de Miércoles a Domingo en lo siguientes horarios 6pm a 12 pm los días Miércoles, Jueves y Domingos y de 6pm a 2 am los días Viernes y Sábado, en el local trabajan dos personas; hay un lavamanos y un sanitario, no tienen lavaplatos porque utilizan desechables; en la revisión de las redes internas de la vivienda, no se encontró ningún tipo de fuga visible ni imperceptible; se abrieron las llaves del lavamanos y se vació el sanitario y el medidor giró normal y al cerrar las llaves se detuvo totalmente, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y el señor, **JONATHAN VALENCIA RAMIREZ Propietario del establecimiento**, quien atendió la visita.

4. Análisis de nuestra base de datos

Desviación significativa

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata de 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:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201812		1.733	22
201811		1.711	17
201810		1.694	1
201809		1.693	17
201808		1.676	22
201807		1.654	15
201806		1.629	46
201805		1.583	5
201804		1.578	6
201803		1.572	8
201802		1.564	4
201801		1.560	11
201712		1.549	9
201711		1.540	11
201710		1.529	6
201709		1.523	19
201708		1.504	26
201707		1.478	7
201706		1.471	11
201705		1.460	7
201704		1.453	7
201703		1.446	7
201702		1.439	5
201701		1.434	20

Consumo objeto de análisis.

Promedio de los últimos seis meses
 $(5+6+8+4+11+9) / 6 = 7M^3$

Histórico de lecturas coherentes y consecuente



Desviación significativa

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m3	Consumo motivo de reclamación en m3	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	% #/promedio*100	
201806	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3. El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3.	5+6+8+4+11+9) 43/6 =7M ³	46	39	557.14%	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.

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 ANTERIORES AL PERIODO EN RECLAMACIÓN	M3 A ABONAR
201806	46	7	39

A los 46m³ facturados le restamos el promedio de consumo de los últimos 6 periodos, 7m³, obteniendo como resultados 39 m³, que será la cantidad que se abonará a la cuenta de servicio No. 328120 del Montenegro Quindío.

Importante aclararle al Reclamante que se confirmó tras visita técnica realizada al predio bajo estudio y el análisis a las bases de datos, se confirmó que los registros facturados a la cuenta de servicio No. 328120 del Municipio de Montenegro Quindío, obedecen solo a consumo y que la cantidad de agua que se va abonar es por no haber aplicado el debido proceso consistente en la advertencia al suscriptor o usuario sobre dicha novedad, durante el proceso previo de la facturación.

Por lo anterior, se le informa al 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 que pueda estar incidiendo en el consumo, lo que significa que los registros de agua son el resultado del consumo real.

Verificamos que las lecturas corresponden a un instrumento de medida en buen estado y el consumo es variable por el tipo de actividad que presta el predio como establecimiento comercial (bar) por lo que se cataloga como predio con población flotante es decir que la demanda de agua es variable y por ende al no poder medirse de una manera exacta el número preciso de personas que hacen uso del servicio del agua potable en el predio, los históricos de consumo reflejan que no han guardado proporción, por lo que hay periodos donde se acelera o desacelera el consumo.

Histórico de altos consumos

328120		CRA 5 No. 13-42	
Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201812		1.733	22
201811		1.711	17
201810		1.694	1
201809		1.693	17
201808		1.676	22
201807		1.654	15
201806		1.629	46
201805		1.583	5
201804		1.578	6
201803		1.572	8
201802		1.564	4
201801		1.560	11
201712		1.549	9
201711		1.540	11
201710		1.529	6
201709		1.523	19
201708		1.504	26
201707		1.478	7
201706		1.471	11
201705		1.460	7
201704		1.453	7
201703		1.446	7
201702		1.439	5
201701		1.434	20
201612		1.414	18
201604		1.249	18
201603		1.231	31
201602		1.200	31
201601		1.169	32
201512		1.137	27
201511		1.100	26

Picos de consumo que demuestran no es la primera vez que se presentan.

El diagrama anterior, prueba que la cuenta de servicio No. 328180 no es la primera vez que presenta un alto registro en el consumo, toda vez que, para el periodo de facturación

201511 presentó un consumo de 26M³, para el periodo 201512 un consumo de 27M³, para el periodo de facturación 201601 presentó un consumo de 32M³, para el periodo 201602 un consumo de 31M³ para el periodo de facturación 201603 presentó un consumo de 31M³, para el periodo 201701 un consumo de 20M³ para el periodo de facturación 201708 presentó un consumo de 26M³, para el periodo 201808 un consumo de 22M³ y para el periodo 201812 de 22M³, esto ratifica que el alto registro motivo de reclamación y de acuerdo a la visita realizada que corroboró el buen estado de las redes internas y el instrumento de medida, obedece solo a consumo.

Teniendo en cuenta los precedentes argumentos, Empresas Públicas del Quindío,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **328120**, del municipio Montenegro Quindío, la cantidad de **39M³**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir esta resolución al proceso de facturación para que sea aplicado de inmediato.

ARTÍCULO TERCERO: 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 CUARTO: 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 cuatro (04) días del mes de Febrero del Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA MILENA MANRIQUE SOLARTE

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

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro.

Técnico Oficina PQR
P.U Oficina P.Q.R.'S

PQR-4111