



10702-2019

RESOLUCIÓN PQR -0039-2019

Enero 30 de 2019

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO NO. 410740**

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 la señora, **LUZ ELENA GARCIA DAVILA**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del Predio ubicado en el Barrio Buenavista Casa 13 Carrilera, del municipio de Quimbaya Quindío, mediante el cual solicita:

"...realizar la medición real por concepto de alcantarillado, vertimiento de la factura en virtud a los dispuesto en el artículo 146 de la ley 142...Que mientras se resuelve mi RECLAMACION-PETICION, procedan ustedes a suspender el cobro..."

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 ubicado en Barrio Buenavista Casa 13 Carrilera, del municipio de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **410740**, Cuyo Suscriptor, **LIBARDO LUNA**.

3. Normatividad

"Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

*La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.**

"CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

22. *En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994."*

Artículo 154. De los recursos. (..).

(...). En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El inciso final del Numeral 4.4 del Anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de EPQ, contempla:

“Con el fin de proceder a la normalización del servicio ..., E.P.Q. S.A. ESP notificarán al usuario que cuenta con un (1) periodos de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, E.P.Q. S.A. ESP continuará realizando facturación por consumo promedio...”

4. Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, donde se identificó: que el predio se encuentra DCC (Directo con Consumo) que habitan dos (2) personas, un adulto y un menor de edad de cinco años ; hay un lavadero, una ducha , un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos y una lavadora; tiene un perro y no tienen calentador de agua se revisaron las redes internas y no se evidencia fugas visibles ni imperceptibles, la señora Luz Elena García propietaria dice que esta para reubicación porque el predio donde viven está en zona de riesgo, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora **Luz Elena García propietaria**, aprobando lo allí consignado.

5. Cobros por promedio

Una vez la Prestadora advierte en el sistema que la cuenta de servicio No. **410740** no reportaba lecturas de consumo, se ordenó visita por parte del proceso de la 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.

El inciso final del Numeral 4.4 del Anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de EPQ, contempla:

“Con el fin de proceder a la normalización del servicio ..., E.P.Q. S.A. ESP notificarán al usuario que cuenta con un (1) periodos de facturación para presentar el nuevo medidor adquirido o en su defecto, E.P.Q. S.A. ESP continuará realizando facturación por consumo promedio...”

Oportunidad para reclamar

Los usuarios de las Empresas de Servicios Públicos –ESP– cuentan con mecanismos que proporciona la ley para que ejerzan sus derechos como consumidores y usuarios del servicio.

Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido.

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro indebido no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga, esto, con el objetivo primero de penar al usuario que deja pasar el tiempo y no reclamar; y segundo, para que los comprobantes de pago o las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre, *busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el*

usuario discute el valor de los servicios facturados, es decir, seguridad jurídica, así lo contempla la ley 142 en su artículo 154:

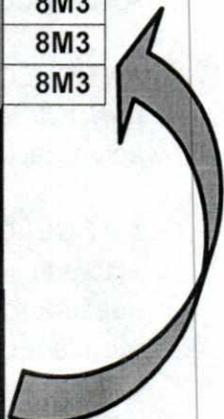
Artículo 154. De los recursos. (...).

(...). En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Liquidación últimos cinco (5) periodos

Teniendo claro que las facturas de más de cinco (5) meses de expedidas ya han quedado en firme y no admiten reclamo, procederemos a promediar los últimos cinco (5) meses, teniendo en cuenta que la visita al predio nos confirmó, que residen dos (2) personas, entonces de conformidad al inciso final del Numeral 4.4 del Anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de EPQ, promediaremos 4M3 el promedio por las dos (2) personas que habitan el predio y se aplicará así:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201901	Periodo en reclamación (14+14+14+14+14+14+14) = 98M3 facturados, menos 8M3x los últimos 7 periodos promediados = 56M3 , dando como resultado final: 42M3 a abonar.	0	14
201812		0	14
201811		0	14
201810		0	14
201809		0	14
201808		0	14
201807		0	14
201806		0	14
201805		0	14
201804		0	14
201803		0	14



Un promedio de 4M3 por cada persona, que habita en el predio, multiplicado por las dos personas que habitan el predio nos da un promedio total de 8M3 por periodo, multiplicado por los últimos cinco (5) periodos, que permite reconocer la ley, ya que los demás quedan en firme, esto más dos periodos en reclamación serian siete (7) tendríamos 56M3 en total para restarle a lo que se facturó que son 98M3, arrojándonos un total de 42M3 que serán abonados la cuenta de servicio No. 410740 Teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habitan dos personas.

Habiendo comprobado en la visita que en el predio habitan dos (2) personas y que el consumo no se ha podido medir razonablemente porque el predio no cuenta con instrumento medida, toda vez que se encuentra DCC (Directo Con Consumo), según visita, recurrimos al promedio por habitante del predio, como alternativa excepcional de medida, arrojándonos el resultado ya ilustrado anteriormente.

Teniendo en cuenta, que se evidencia que el predio se encuentra DCC (Directo Con Consumo), se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. 400740 del Municipio de Quimbaya Quindío,



que instale instrumento de medida, para que de esta manera y pueda obtener un registro fiel y cierto de sus consumos, para ello en la parte resolutive se le recomendarán unas características que le garantizarán mejor desempeño en la medición.

5. Respuesta a la Petición

En este caso, como ya se identificó en visita técnica habitan dos personas en el predio, además el predio se encuentra sin instrumento de medida por ende esta DCC(Directo con consumo), por ello se había promediado los consumos y se solicitará en la parte resolutive de este acto administrativo el cambio del instrumento de medida por uno que cumpla con las condiciones técnicas mínimas, para medir de manera razonable el consumo de agua.

Hasta tanto no se notifique en debida forma esta decisión, Empresas Públicas del Quindío, se abstendrá de suspender o cortar el servicio de agua, hasta tanto no se notifique al suscriptor o Usuario de la decisión, pero en ningún momento se dejará de cobrar los servicios prestados.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío SA ESP,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **410740**, del municipio de Quimbaya Quindío, la cantidad de **42M3**, 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 Quimbaya Quindío, y la correspondiente actualización por IPC 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: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio No. **410740**, del municipio de Quimbaya Quindío, que en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación de esta resolución, deberá instalar su instrumento de medida por uno que cumpla con los estándares para el buen registro de su consumo y con certificado de calibración, debe ser un medidor de ½ pulgada, volumétrico y de transmisión mecánica de R160 o R200, debe estar preequipado con sistema que permita instalar posteriormente de sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido.

El equipo de medida debe ser entregado para su instalación en la coordinación del municipio de Quimbaya, aportando factura de compra y certificado de calibración.

ARTÍCULO SEXTO: Remitir al proceso de perdida técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario.



ARTÍCULO SEPTIMO: Informarle al Usuario que mientras se dé la instalación del nuevo instrumento de medida, se le facturará el promedio de 8M3 por periodo, calculado a dos (2) personas que habitan el predio, entonces de conformidad al inciso final del Numeral 4.4 del Anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de EPQ.

ARTÍCULO OCTAVO: 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 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los treinta (30) días del mes de Enero de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

Elaboró: Dorángela Ardila M.
Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro

PQR-4126
Radicados: 7209- 061

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

