



0702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0145- 2018

Junio 01 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 153364**

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

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 LUIS EDUARDO RAMIREZ, el día 26 de Abril de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio en la Caseta Comunal Barrio Manantial de vida, del Municipio de La Tebaida Quindío mediante el cual solicita que:

"... una visita a mi predio para determinar las desviación en el consumo de mi factura..."

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 Caseta Comunal del Barrio Manantial de vida del municipio de la Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **153364**.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

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.

(...).
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 los funcionarios de EPQ Arnoby Castaño y Wilson Álvarez donde se identificó: que existe un medidor de marca ELSTER con lectura 1886 donde se identificó que viven dos familias con un total de seis personas hay un sanitario, un lavadero y una ducha, así mismo los funcionarios realizaron revisión de la redes internas de la vivienda, y no se encontró ningún tipo de fuga, el medidor se encuentra funcionando normalmente, esta visita la suscriben los funcionarios de EPQ y la señora Blanca Gómez quien atendió la visita.

Análisis a la base de datos

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:

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	C
201803		1.888		19
201802		1.869		9
201801		1.869		10
201712		1.850		11
201711		1.839		11
201710		1.828		14
201709		1.814		31
201708		1.783		23
201707		1.783		22
201706		1.761		30
201705		1.761		40
201704		1.721		15
201703		1.721		15
201702		1.721		16
201701		1.705		9
201612		1.696		21

Consumo objeto de análisis.

Promedio de los últimos seis meses
 $(9+10+11+11+14+31) / 6$
=14M3

Teniendo ya identificado el promedio de los últimos seis meses que es de **14M3** procedemos a:

Desviación significativa

Promedio de los últimos seis meses	% a aplicar para identificar desviación significativa	Entonces:	Ahora:	Consumo objeto de estudio	Resultado
$(9+10+11+11+14+31) / 6$ =14M3	65%	$14 * 65% =$ 9M3	$9M3 + 14M3 =$ 23M3	19M3	No hay desviación significativa

El anterior cuadro nos demuestra que no hay desviación significativa, pues al aplicar el porcentaje nos arrojó un límite de **23M3** para definir si este Usuario presentaba o no desviación y el consumo objeto de reclamo es de **19M3**, es decir, está dentro del rango de incremento normal considerado por la ley.

Queda demostrado que no existe desviación significativa y el resultado de la visita hecha al predio, hemos podido concluir que el instrumento de medida está funcionando correctamente, las instalaciones internas se encuentran en buen estado no se detectó ningún tipo de fuga ni novedad alguna.

Histórico de altos consumos

Periodo	Lectura Actual	Nr. M...	Consumo	Co
201803		1.888		19
201802		1.869		9
201801		1.860		10
201712		1.850		11
201711		1.839		11
201710		1.828		14
201709		1.814		31
201708		1.783		23
201707		1.783		22
201706		1.761		30
201705		1.761		40
201704		1.721		15
201703		1.721		15
201702		1.721		16
201701		1.705		9
201612		1.696		21
201611		1.675		15
201610		1.675		14
201609		1.661		13
201608		1.648		21

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

Así mismo, el diagrama anterior, prueba que la cuenta de servicio No. **153364** no es la primera vez que presenta un alto registro en el consumo, toda vez que para el periodo de facturación 201608 presentó un consumo de **21M3**, para el periodo 201612 un consumo de **21M3** y para el periodo 201705 de **40M3**, para el periodo 201706 de **30M3**, para el periodo 201717 de **22M3**, para el periodo 201708 de **23M3**, para el periodo 201709 de **31M3** 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.

Por las pruebas recolectadas tanto en visita en campo como análisis en el sistema se puede concluir con que el periodo en reclamación, correspondió efectivamente a la facturación de un consumo real.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y los análisis hechos.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a al señor **LUIS EDUARDO RAMIREZ** que como resultado de la visita técnica, se detectaron redes internas en buen estado, instrumento de medida funcionando normalmente y ningún tipo de fugas, igualmente la aplicación de la fórmula legal, nos llevó a determinar que no se presentó desviación, concluyendo conque el registro y facturación en reclamo, obedecieron a solo consumo.

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 los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los Un (01) días del mes de Junio 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)

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR



Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro,
P.U Oficina P.Q.R'S



PQR-0350