



**RESOLUCIÓN PQR - 3841-2018**

Diciembre 26 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No 619333**

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 Génova 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.

El señor, **JOSE ORLANDO CUBILLOS SANTOFIMIO**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en la Finca El Recreo Vereda Dorado del municipio de Génova Quindío, mediante el cual solicita:

*"...la exoneración del pago de la factura por valor de \$130.000..."*

**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"*.

**Desviación Significativa**

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 (40m<sup>3</sup>);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*

*(...).*

*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.*





c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

**Visita 1:**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ donde se identificó: un predio en el que según manifiesta el Señor Javier Rojas, hicieron un daño con una retroexcavadora en la tubería y quedo desperdiciando agua tres días y que lo que le están cobrando es el agua que se regó en este daño. Además en La Finca existe un nacimiento de agua, del que consumen la mayor parte del líquido vital, según argumenta el Señor Javier y que es poco lo que consume del agua de EPQ. En el predio habitan tres personas; en la revisión de la redes internas de la vivienda, no se encontró ningún tipo de fuga visible ni imperceptible; esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y el señor **JAVIER ROJAS CUBILLOS**, quien atendió la visita.

**Visita 2:**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por un funcionario de EPQ donde se identificó: un predio con un medidor marca AQUAFORJAS con lectura 312; según argumenta el Señor Javier Rojas quien es el administrador de la finca, hubo un daño con maquinaria pesada, en el que se dañó la manguera que está después del medidor y que afectó la lectura del predio y el agua que se derramó por tres días con la presión muy fuerte, adicional a ello menciona el Señor Javier que arreglaron la manguera pero quedó con un poco de fuga 20 días pero al momento de la visita el daño ya estaba arreglado. En la revisión de las redes internas de la vivienda, no se encontró ningún tipo de fuga visible ni imperceptible, abrieron llaves y el medidor giró, cerraron las llaves y el medidor se detuvo normalmente. Esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y el señor **JAVIER ROJAS CUBILLOS**, quien atendió la visita.

**Análisis a la base de datos**

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio **No. 619333** encontramos:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Con.
201812		310 18556730		0
201811		144 18556730		25
201810	Consumo objeto de análisis	144 18556730		44
201809		100 18556730		90
201808		10 18556730		2
201807		8 18556730		5
201806		3 18556730		6

En el anterior cuadro se logra evidenciar que para los periodos **201809, 201810 y 201811**, se presentan altos consumos, consecuencia de daño ocasionado por retroexcavadora después del medidor, es decir, afectando el consumo del predio, por ello analizaremos si dicho daño generó desviación significativa, así:



Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa.

**Proceso de 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 procedimiento no se aplicó a la cuenta de servicio **No. 619333** correspondiente al predio ubicado en la Finca El Recreo Vereda Dorado, del Municipio de Génova Quindío, para los periodos **201809, 201810 y 201811**, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa no realizó visita por parte de este proceso para identificar la causa alguna, del alto consumo para esos periodos, ello quiere decir, que la prestadora no previno o advirtió al suscriptor o usuario de la causa generadora del registro del alto consumo, para que éste tomara las medidas pertinentes para solucionar dicha novedad.

Ahora bien, después de haber corroborado que efectivamente hay una desviación significativa y que la Empresa no ayudo a identificar de manera efectiva mediante el proceso de crítica de esta novedad al Usuario, y no hubo acompañamiento para detectar la causa, se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio del sector por estrato o categoría, **3 MEDIO**, que para este caso es **12M<sup>3</sup>**, así:

Período	Nr. Medidor	Consumo	Con.
201812	310 18556730		0
201811	144 18556730		25
201810	144 18556730		44
201809	100 18556730		90
201808	10 18556730		2
201807	8 18556730		5
201806	3 18556730		6

**90M<sup>3</sup>+44M<sup>3</sup>+25M<sup>3</sup>**  
**=159M<sup>3</sup>** facturados,  
**menos 12M<sup>3</sup>**  
 promediados por  
 cada periodo objeto  
 de análisis = dando  
 como resultado final:  
**123M<sup>3</sup>** a abonar.

**12M<sup>3</sup>**  
**12M<sup>3</sup>**  
**12M<sup>3</sup>**

Un promedio del sector de estrato 3MEDIO, **12M<sup>3</sup>** por cada periodo que tiene desviación significativa, para restarle a lo que se facturó que son **159M<sup>3</sup>**, arrojándonos un total de **123M<sup>3</sup>** que serán abonados la cuenta de servicio **No.619333**

Lo que nos evidencia la imagen anterior, es que se aplicó consumo promedio del sector de **12m<sup>3</sup>**, consecuente con la visita técnica en la que se evidenció que habitan tres personas en el predio, y promediando **4M<sup>3</sup>** por cada habitante, teniendo como soporte visita técnica, con base en el numeral 3 de cláusula 21 del Contrato de condiciones Uniformes.

Por lo anterior, se le informa al reclamante que en adelante se le seguirán facturando los consumos que registre el instrumento de medida.

Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa.

**Proceso de 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 procedimiento no se aplicó a la cuenta de servicio **No. 619333** correspondiente al predio ubicado en la Finca El Recreo Vereda Dorado, del Municipio de Génova Quindío, para los periodos **201809, 201810 y 201811**, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa no realizó visita por parte de este proceso para identificar la causa alguna, del alto consumo para esos periodos, ello quiere decir, que la prestadora no previno o advirtió al suscriptor o usuario de la causa generadora del registro del alto consumo, para que éste tomara las medidas pertinentes para solucionar dicha novedad.

Ahora bien, después de haber corroborado que efectivamente hay una desviación significativa y que la Empresa no ayudo a identificar de manera efectiva mediante el proceso de crítica de esta novedad al Usuario, y no hubo acompañamiento para detectar la causa, se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio del sector por estrato o categoría, 3 MEDIO, que para este caso es 12M<sup>3</sup>, así:

Periodo	Nr. Medidor	Consumo	Con.
201812	310 18556730		0
201811	144 18556730		25
201810	144 18556730		44
201809	100 18556730		90
201808	10 18556730		2
201807	8 18556730		5
201806	3 18556730		6

**90M3+44M3+25M3 =159M3** facturados, **menos 12M3** promediados por cada periodo objeto de análisis = dando como resultado final: **123M3** a abonar.

**12M3**  
**12M3**  
**12M3**

Un promedio del sector de estrato 3MEDIO, **12M3** por cada periodo que tiene desviación significativa, para restarle a lo que se facturó que son **159M3**, arrojándonos un total de **123M3** que serán abonados la cuenta de servicio **No.619333**

Lo que nos evidencia la imagen anterior, es que se aplicó consumo promedio del sector de **12m3**, consecuente con la visita técnica en la que se evidenció que habitan tres personas en el predio, y promediando **4M3** por cada habitante, teniendo como soporte visita técnica, con base en el numeral 3 de cláusula 21 del Contrato de condiciones Uniformes.

Por lo anterior, se le informa al reclamante que en adelante se le seguirán facturando los consumos que registre el instrumento de medida.



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:** Abonar a la cuenta de servicio No. 619333, del municipio de Génova Quindío, la cantidad de 123M3, los cuales se verán reflejados en las próximas facturaciones a esta cuenta de servicio, decisión adoptada por lo ampliamente analizado en este acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** Remitir copia de este acto Administrativo a la oficina de facturación de EPQ SA ESP, para que dé estricto e inmediato cumplimiento al abono de 123M3 a la cuenta de servicio No. 619333, del municipio de Génova Quindío.

**ARTÍCULO TERCERO:** Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, para que efectúe seguimiento por un periodo de tres (3) meses al predio ubicado en la Finca El Recreo Vereda Dorado, del Municipio de Génova Quindío, monitoreando el instrumento de medida y el comportamiento de los consumos del Usuario.

**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 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 veintiséis (26) días del mes de Diciembre 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-4018

Elaboró: Andrea Urrego.  
Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro.

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