



0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR -3599- 2018**

Octubre 19 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
MUNICIPIO  
DE SERVICIO No. 309620**

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 **JOSE MARIA MEDINA CARDENAS** radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo por el consumo, del predio ubicado en el barrio Luis Carlos Flores Mz. 3 No. 31, del Municipio de Montenegro Quindío.

**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 Luis Carlos Flores Mz. 3 No. 31, del Municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **309620**.

**ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.**

**Visita**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez donde se identificó: que existe un medidor con lectura 1764 donde habitan tres (3) personas, hay un lavadero, un lavaplatos, una ducha y un sanitario, así mismo el funcionario procedió a realizar revisión de la redes internas de la vivienda, identificando que no se evidencias fugas visibles ni imperceptibles, el medidor se encuentra funcionando normalmente y sin fugas, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora Angélica Reyes Toro Con C.c. No. 24.812.543, aprobando lo allí consignado.

## Normatividad

"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.

Para facilitar la comprensión de la respuesta, lo haremos por temas propuestos por el reclamante y las adoptaremos en la parte resolutive:

**Tema 1: CORRECCIÓ FACTURA,** El reclamante argumenta que: "...se está haciendo un cobro excesivo del servicio público de acueducto y alcantarillado al igual que el cobro de la factura anterior..."

## Respuesta:

### Análisis a la base de datos

Teniendo en cuenta que, se trata un Usuario con un consumo promedio inferior a 40M<sup>3</sup>, 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:

### Desviación significa

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m <sup>3</sup>	Consumo motivo de reclamación en m <sup>3</sup>	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	% #/promedio*100	
201806	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m <sup>3</sup> . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup> .	(19+23+17+17+19+16) =111/6= <b>19M<sup>3</sup></b>	28	9	<b>47.3%</b>	<b>No cumple</b> la condición de desviación significativa ya que la desviación no superó el <b>65%</b> del promedio de consumo

201807	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.	$(28+19+23+17+17+19) = 123/6 = 21M3$	22	1	4.76 %	No cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación no superó el 65% del promedio de consumo
--------	---	--------------------------------------	----	---	--------	--

El anterior cuadro nos demuestra que no hay desviación significativa para los periodos 201806-201807, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa menos del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40M3.

### Histórico de altos consumos

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201809		2.392	20
201808		2.372	21
201807		2.351	28
201806		2.323	27
201805		2.296	23
201804		2.273	24
201803		2.249	21
201802		2.228	18
201801		2.210	31
201712		2.179	19
201711		2.160	21
201710		2.139	24
201709		2.115	26
201708		2.089	25
201707		2.064	24
201706		2.040	21
201705		2.019	24
201704		1.995	28
201703		1.967	22
201702		1.945	26
201701		1.919	29
201612		1.890	25

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. 125740 no es la primera vez que presenta un alto registro en el consumo, toda vez que, para el periodo de facturación 201701 presentó un consumo de 29M3, para el periodo 201704 un consumo de 28M3, para el periodo 201801 un consumo de 31M3 esto ratifica que el alto registro motivo de reclamación.

Hechos los anteriores análisis que han demostrado que no hay desviación significativa y que no es la primera vez que se presentan picos altos de consumo, podemos decir con base en la visita hecha al predio en estudio, que los registros facturados obedecen solo a consumo y que el incremento en la facturación de los periodos 201806 y 201807 obedecieron a la aplicación del nuevo marco tarifario.

**Tema 2: PROMEDIOS,** El reclamante argumenta que: "vivimos tres personas... una persona promedio consume 3.8 M3 de agua al mes, lo que para nuestro caso serían entonces

11.4 M3 (si nos ceñimos al promedio), en mi caso me llega de 16M3... y 18M3, lo que es demasiado...el motivo principal...es lo facturado bajo el no.(sic)2018078251751 de 22M3 para 3 personas..."

**Respuesta:**

**Análisis al sistema**

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	
201810		1.795 19822011		20
201809		1.775 19822011		21
201808		1.754 19822011		18
201807		1.736 19822011		22
201806		1.714 19822011		28
201805		1.686 19822011		19
201804		1.667 19822011		23
201803		1.644 19822011		17
201802		1.627 19822011		17
201801		1.610 19822011		19
201712		1.591 19822011		16
201711		1.575 19822011		14
201710		1.561 19822011		15
201709		1.546 19822011		16

Registros de consumos resultados de lecturas coherentes y ascendentes, que se prueba restándole a la lectura actual, la lectura anterior

Lecturas correctas, coherentes y ascendentes, lo que prueba que el instrumento de medida está registrando

La anterior grafica cotejada con la visita hecha al predio, prueba que las lecturas son correctas y por ende los consumos facturados, es decir, que aquí el medidor está funcionando bien y no se identificó novedad alguna incluyendo cualquier tipo de fuga que pudiera estar incidiendo en los consumos.

Es importante informarle al reclamante que el promedio a que hace mención de 3.8M3, aunque es el consumo estimado por persona en un mes, éste sólo se aplica para resolver casos donde no se puede leer el consumo bien sea por que el instrumento de medida esta frenado, registrando mal o no existe y como ya lo dijimos líneas a tras ninguna de estas novedades se presenta en el predio ubicado predio ubicado en el barrio Luis Carlos Flores Mz. 3 No. 31, del Municipio de Montenegro Quindío, pues la visita hecha a éste evidencio que el medidor está funcionando bien y que no existe fuga alguna u otra novedad que pueda estar alterando el consumo, es decir, lo 22M3 del periodo 201807, obedecieron solo a consumo.

**Tema 3: VIGILANCIA AL CONSUMO,** "...nos responden que no es su responsabilidad vigilar nuestro consumo...Se ha realizado varias revisiones a las tuberías internas, las cuales siempre se han encontrado en buen estado con el fin de descartar alguna fuga. Entre estas revisiones, una visita de un funcionario de EPQ, que descarto fugas o daños en la tubería".

**Respuesta:** Si fue lo que le contestaron, está mal dicha respuesta, pues de acuerdo con la ley 142 de 1994, como Prestadora debemos a través del proceso de la crítica estar pendiente de los altibajos de consumo de agua que puedan representar desviaciones significativas y una vez se detecten debe hacerse seguimiento al predio para verificar

las causas de las desviación si es el caso y ayudarle al suscriptor o usuario detectar algún tipo de fuga si esta la causa que incide en dichos aumentos exagerados de consumo o desviaciones significativas.

Pero como bien lo ha dicho Usted, EPQ ha agotado todos los procedimientos tendientes a verificar cualquier tipo de causa que estuviese incidiendo en el consumo y lo único que se pudo evidenciar es que los registros de lectura y la facturación solo corresponden a un consumo real.

**Tema 4: SOLUCIONES DE PAGO:** *"...no poseo los recursos para cancelar estos montos y menos para pagar una reconexión por no pagar estos recibos tan caros, por lo cual exijo un cobro justo en mi factura de acueducto y alcantarillado, y una solución a mi problema con estos cobros excesivos,..."*

**Respuesta:** Desde el momento en que se recepciona el reclamo, hasta que se notifica legalmente su respuesta, se suspenden los procedimientos de suspensión o corte del servicio Agua Potable, por ello no debe preocuparse el reclamante que se vayan a efectuar cobros por conceptos de reconexión hasta tanto no haya quedado en firme esta respuesta.

Por otro lado, a lo largo de este acto administrativo hemos ilustrado ampliamente que de acuerdo a visita hecha al predio y los análisis a nuestro sistema donde verificamos históricos de lectura y consumo, los registros de lectura y la consecuente facturación de la cuenta de servicio No. **125740** del predio ubicado en el barrio Luis Carlos Flores Mz. 3 No. 31, del Municipio de Montenegro Quindío han obedecido solo a consumos reales, por ello podemos decir que los cobros que ha efectuado la prestadora se han ajustado a lo que legalmente ha registrado el instrumento de medida.

Con respecto a la cancelación de los saldos pendientes, queremos de la manera más cordial señor José María, invitarlo para que se acerque a cualquiera de nuestras oficinas donde le estaremos ofreciendo facilidades de pago, incluyendo financiación.

Para concluir respecto a su nota final, debemos decirle que está en lo cierto, que mientras se le resuelve su reclamación puede cancelar los saldos que no son objeto de reclamación o pagar el promedio de los últimos cinco periodos.

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 al señor **JOSE MARIA MEDINA CARDENAS** que después de haber hecho visita a su predio, corroboramos que el instrumento de medida está en buen estado, registrando correctamente el consumo, como tampoco y después de haber aplicado la fórmula legal correspondiente, se identificó desviación significativa, ni se detectó causa o novedad alguna que pudiera estar alterando los consumos.

**ARTICULO SEGUNDO:** Adoptar las respuestas dadas a lo largo de este acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informarle al Reclamante, que una vez se notifique legalmente este acto administrativo, debe cancelar los saldos pendientes de pago, 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 artículos 154 y 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los Diecinueve (19) días del mes de Octubre 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

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

PQR-3014