



SR OCT 18/18
OK

10702-2018

RESOLUCIÓN PQR-3547-2018

Octubre 12 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO" CUENTA DE SERVICIO No. 231836

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;

1. Antecedentes

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de Circasia Quindío, establecida por la Comisión de Regulación de Agua, 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 a la oficina de PQR de la sede central de EPQ, factura de servicio del predio ubicado en el Barrio Ciudad Libre MZ 3 No 15.

2. Consideraciones

2.1. 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".

Como se radicó simplemente la factura, Empresas Públicas del Quindío, asume que el reclamo es por inconformidad con el consumo, por ello partirá, para dar respuesta, desde el análisis del sistema.

3. Análisis de EPQ y Respuestas

3.1. Verificación de nuestro sistema: Partiendo de que se trata de una reclamación por inconformidad con el consumo, toda vez que, el único documento radicado ante La Prestadora fue la facturación del servicio, en primer lugar analizaremos nuestro sistema que compila los históricos de lectura, consumo y novedades que registre el predio en estudio.

Como al parecer se trata de un medidor frenado, importante remitirnos en primer lugar a la Normatividad

3.2. 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 el señor Arnoby Castaño, donde se identificó: que existe un medidor marca AF con lectura 952 donde habitan tres (3) personas adultas; el predio es utilizado como vivienda familiar y habitan en el hace 15 años; hay un baño, una ducha, un lavamanos, un lavadero y una lavadora de 25 libras , así mismo se revisaron las redes internas y no se evidencian fugas imperceptibles, ni visibles; pero se identificó que el medidor esta frenado, toda vez que, se abrieron las llaves y el medidor no giro, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora **Miriam Giraldo**, quien atendió la visita, aprobando lo allí consignado.

Habiendo confirmado de acuerdo al histórico de consumo que se trata de un Usuario con medidor frenado procederemos a hacer el siguiente análisis:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201810		982	20
201809		982	20
201808		982	20
201807		982	20
201806		982	20
201805		982	20
201804		982	20
201803		982	20
201802		982	20
201801		982	20
201712		982	20
201711		982	20
201710		982	20

Lecturas y consumos no ascendentes ni coherentes, lo que refleja que el medidor esta frenado



5. Cobros por promedio

Una vez la Prestadora advierte en el sistema que la cuenta de servicio No. **231836** 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 tres (3) 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 tres (3) personas que habitan el predio y se aplicará así:



Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201810	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Periodo en reclamación</p> <p>(20+20+20+20+20+20+20+20+20)= 160M3 facturados, menos 12M3x los últimos 8 periodos promediados = 96M3, dando como resultado final: 64M3 a abonar.</p> </div>	982	20
201809		982	20
201808		982	20
201807		982	20
201806		982	20
201805		982	20
201804		982	20
201803		982	20
201802		982	20
201801		982	20
201712	982	20	
201711	982	20	

12M3
12M3
12M3
12M3
12M3
12M3
12M3
12M3

Un promedio de **4M3** por cada persona, que habita en el predio, multiplicado por las tres personas que habitan el predio nos da un promedio total de **12M3** por periodo, multiplicado por los últimos cinco (5) periodos, que permite reconocer la ley, ya que los demás quedan en firme, esto más tres periodos en reclamación serian ocho (8) tendríamos **96M3** en total para restarle a lo que se facturó que son **160M3**, arrojándonos un total de **64M3** que serán abonados la cuenta de servicio No. **231836** Teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habitan tres personas.

Habiendo comprobado en la visita que en el predio habitan tres (3) personas y que el consumo no se ha podido medir razonablemente porque el instrumento de medida se encuentra frenado, según visita, recurrimos al promedio por habitante del predio, como alternativa excepcional de medida, arrojándonos el resultado ya ilustrado anteriormente.

Teniendo en cuenta que el sistema y la visita técnica nos evidencia un instrumento de medida en mal estado, toda vez que, sus lecturas se encuentran frenadas, se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. **231836** del Municipio de Circasia Quindío, que cambie su instrumento de medida, para que de esta manera obtener un registro fiel y cierto de sus consumos, para ello se le recomendarán unas características que le garantizarán mejor desempeño en la medición.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Abonar a la cuenta de servicio No. **231836** del municipio de Circasia Quindío, la cantidad de **64M³** por lo ampliamente ilustrado a lo largo de este acto administrativo.



ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio No. **231836**, del municipio de Circasia Quindío, que en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación de esta resolución, deberá cambiar 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 Circasia, aportando factura de compra y certificado de calibración

ARTÍCULO TERCERO: Remitir al proceso de Facturación de Empresas Públicas del Quindío la presente resolución para que dé inmediato cumplimiento a esta disposición, es decir, para que abone a la cuenta de servicio No. **231836** de Circasia Quindío, la cantidad de 64 M³.

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: Informarle al Usuario que mientras se dé la instalación del nuevo instrumento de medida, se le facturará el promedio de 12M³ por periodo, calculado a tres (3) 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 SEXTO: 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 Doce (12) 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

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

PQR-3548

