

10702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0018-2018

Enero 25 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

CUENTA DE SERVICIO No. 110270

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 Personero Municipal de La Tebaida Quindío, JUAN SEBASTIAN MORALES GARCIA, en representación del señor JAIRO MUÑOZ MOLINA, el día 04 de Enero de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la carrera 6 No. 14-09 del Municipio de La Tebaida Quindío, mediante el cual solicita que:

1. El apoyo de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P para detectar el sitio y la causa de la fuga perceptible o imperceptible.
2. La facturación del promedio de los últimos 6 meses como consecuencia de la desviación significativa del consumo de la factura No. 2017118240911.
3. No suspender el servicio hasta que sea detecta la fuga..."

[Handwritten signature]
1/14

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Redamos	Financiación	Lecturas	N
110270	CRA 6 No. 14-09								
Filtro									
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo						
201801		626							2
201712		624							1
201711		623							48
201710		575							1
201709		574							1
201708		573							6
201707		567							6
201706		561							5
201705		556							3
201704		553							2
201703		551							1

Entonces a los **48M3**, le restamos **4M3** resultado del promedio aplicado a los últimos seis (6) periodos, es decir, que se abonarían a esta cuenta de servicio No.110270 un total de **44M3**.

Como ha quedado claramente ilustrado en la imagen anterior, promediando los consumos de los últimos seis meses, hemos obtenido un promedio final de (4M3), los cuales aplicaremos al periodo implicado en el alto consumo, teniendo que, el resultado de restar lo facturado (48M3), menos el promedio obtenido (4M3), es de (44M3), los que se abonaran a la cuenta de servicio No. 110270 del municipio de la tebaida Quindío en la parte resolutive de esta resolución.

Otro análisis que nos arroja la imagen anterior y que podría corroborar que los metros cúbicos en discusión no podrían ser de solo consumo, es el registro de los consumos posteriores al periodo en reclamación, de 1M3 y 2M3 respectivamente, que guardan coherencia con los consumos históricos de esta cuenta de servicio.

La cuenta de servicio se encuentra en reclamación y no será objeto de suspensión o corte del servicio, como en efecto ha sucedido con esta cuenta No. **110270**, que no se suspende ni corta, mientras se encuentre en proceso y hasta tanto este no se decida y notifique.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas y teniendo como punto de partida las solicitud del peticionario,

Handwritten signature and date: 3/4

Identificación en la base de datos

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 la carrera 6 No. 14-09 del Municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **110270**, cuyo suscriptor es Ruth Muñoz.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita al Predio

El día 19 de Enero de 2018 el funcionario de EPQ SA ESP el Señor Arnoby Castaño, visitó el predio encontrando que: Hay un medidor de marca AGUAFORJAS con lectura 627, donde habitan dos (2) personas, cuenta con 2 baños, un lavamanos y una ducha, la señora María Cened Muñoz quien fue que superviso la visita, manifestó que el fontanero del municipio de la Tebaida les realizó un arreglo, así mismo se idéntico que no se encontraron fugas visibles ni imperceptibles.

Visita del 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 es el procedimiento que se aplicó a la cuenta de servicio No. **110270**, correspondiente al predio ubicado en la carrera 6 No. 14-09 del Municipio de La Tebaida Quindío, para el periodo 201711, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo; pero la visita realizada en desarrollo del proceso de la crítica no nos aportó los elementos necesarios para identificar la causa del alto consumo para el periodo 201711, 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.

Así las cosas y no habiendo ayudado a identificar oportunamente causa alguna del alto consumo de este predio, para el periodo en reclamación, debemos recurrir de manera excepcional a la aplicación del promedio de los últimos seis meses de consumo, así:

2/4

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **110270**, del municipio de la Tebaida Quindío, la cantidad de **44M3**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.

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 veinticinco (25) días del mes de Enero 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-0006

Elaboró: Dorangela Ardila M.
 Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro

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




 4/4