

0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR – 0031-2018**

Febrero 08 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No. 121809**

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 la señora NELSY CAMPO CAMAYO, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio, ubicado Barrio fundaciones Mz. 1 casa 1 del municipio de Tebaida Quindío, mediante el cual solicita que:

*"...me permito informar que desde el mes de octubre del año 2017 se encuentra desocupada y va a permanecer de esta forma por un tiempo indefinido. Lo anterior con el fin que tomen las medidas a que dé lugar en situaciones de inmuebles desocupados".*

**Análisis de la base de datos**

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **121809**, encontramos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Nº
121809	EXITO MZ 1 No. 1								
<p><b>Promedios Facturados por proceso de crítica sin tener verificación del consumo, por ello se abonaran 12M3 a la cuenta de servicio No. 121809.</b></p> <p><b>Lecturas coherentes y ascendentes.</b></p>									
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo						
201801		670 10139925							6
201712		670 10139925							6
201711		670 10139925							2
201710		668 10139925							8
201709		660 10139925							8
201708		652 10139925							7
201707		645 10139925							4
201706		641 10139925							6
201705		635 10139925							4
201704		631 10139925							7
201703		624 10139925							6
201702		618 10139925							9
201701		609 10139925							6
201612		603 10139925							8
201611		595 10139925							5

La anterior grafica ilustra que se abonaran la cantidad de **12M3** a la cuenta de servicio No. **121809** de los periodos 201711-201712-201801, ya que el proceso de crítica, al analizar las lecturas iguales y que el instrumento de medida no se movía, asumió que el medidor estaba frenado, procediendo a realizar promedios para esos periodos.

Probado lo anterior debe abonársele a cuenta de servicio No. **121809** lo promediado por el proceso de crítica, toda vez que se facturaron, sin tener certeza si el predio se encontraba desocupado.

Probado en la visita técnica que el predio ubicado Barrio fundaciones Mz. 1 casa 1 del municipio de Tebaida Quindío, se encuentra desocupado, la Empresa continuará facturando solo el cargo fijo mientras no se registre consumo, es decir, que en caso de presentar consumo, éste se le cobrará.

Teniendo en cuenta que el suscriptor seguirá contando con la disponibilidad de la infraestructura, para que en el momento que lo requiera pueda seguir haciendo uso del servicio de agua potable, se mutará su estado de usuario activo a quien se le venía cobrando una tarifa de consumo, a un usuario que solo se le cobre la tarifa correspondiente al cargo fijo.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío SA ESP,

### 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 Barrio fundaciones Mz. 1 casa 1 del municipio de Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **121809**, cuyo suscriptor, Fundaciones Éxito.

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

#### Normatividad

La jurisprudencia emitida por la Corte Constitucional, deja en firme el cobro del "cargo fijo" para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, porque refleja la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente de su uso, es decir, que el pago de un "cargo fijo" como parte de la tarifa a cargo del usuario, resulta acorde con la finalidad del Estado de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional..

Que lo anterior obedece al artículo 90 de la Ley 142 de 1994: que establece lo siguiente:

**"Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas.** Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."

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

#### Visita al predio

Se ordenó visita técnica la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando que el predio efectivamente se encuentra desocupado, y que el instrumento de medida se encuentra funcionando bien y sin fugas, así mismo se identificó llave de paso dañada, el señor Ramiro Campo quien recibió la visita mostro la casa por dentro ya que tenía llaves y reside en el mismo barrio.



**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones de la señora NELSY CAMPO CAMAYO, en el sentido que se le seguirá facturando a la cuenta de servicio No. **121809**, del predio ubicado Barrio fundaciones Mz. 1 casa 1 del municipio de Tebaida Quindío, un cargo fijo, mientras no registre consumo.

**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 **12M3** a la cuenta de servicio No. **121809**, del municipio de La Tebaida Quindío.

**ARTÍCULO TERCERO:** Remitir copia de este acto Administrativo al Coordinador de lectores, para que al momento de hacer la lectura de este predio sólo constate si ha habido consumo o si ya se encuentra habitada, de lo contrario reportar consumo en cero (**0M3**).

**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 el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los ocho (08) días del mes de Febrero 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-0051**

**Elaboró:** Dorangela Ardila M.  
Técnico Oficina PQR.

**Revisó:** Wilfredy Jaramillo Tor.  
P.U Oficina P.Q.

