

RESOLUCIÓN PQR -3830- 2018

Diciembre 14 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 200138-157775

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 **LUZ MELIDA OLAVE ARIZA**, el día 17 de Octubre de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en Reserva La Colina E 1 B A APTO 201del municipio de La Tebaida Quindío mediante el cu al solicita que:

"...1. Se corrija el error de la cuenta se servicio... No. 200138...por el No. 157775 como fue asignado...2. Se revise el consumo mensual que es muy alto...un inmueble que permanece desocupado...3. Se solicita se aplique a otro mes de lo cobrado de más, a partir del momento en que se incrementó el cobro del servicio...4. Si la Empresa Serviaseo Solicito que ustedes revisen también este tema, porque es inadmisibile que no haya correlación en el tema, mientras ustedes aumenten el valor del servicio, Serviaseo lo registra en \$0. Es Un recibo compartido que debe estar de acorde al estrato, consumo y permanencia en el inmueble. 5. Se anexa el recibo de EFIGAS de dos meses: julio – agosto y Agosto Septiembre, con el fin que ustedes verifiquen que hubo un consumo mínimo porque el inmueble se encontraba desocupado en esos meses..."

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 del predio ubicado en Reserva La Colina E 1 B A APTO 201del municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **200138**.

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez donde se identificó: que existe un medidor de marca AQUAFORJAS con lectura 13 donde se evidenció que la casa mantiene sola por que los propietarios viven en Bogotá, y solo vienen

una vez al año, el instrumento de medida en el momento de la visita no presentas fugas, esta visita la suscribe el funcionario de EPQ y el señor Wilder Díaz.

A LAS PRETENSIONES DE LA SEÑORA LUZ MELIDA OLAVE ARIZA

A LA PRIMERA: "Se corrija el error de la cuenta se servicio... No. 200138...por el No. 157775 como fue asignado"

RESPUESTA: Se le informa a la usuaria que la cuenta de servicio No. **157775** que le fue asignada en el momento de adquirir el servicio, se le ha sustituido por la cuenta de servicio No. **200138**, toda vez que, el consecutivo que fue asignado para el predio donde Usted reside y que se encuentra ubicado en la Reserva La Colina E 1 B A APTO 201, inicio en la numeración 200.000, para la expedición y lectura del predio en mención.

Así mismo el historial de la cuenta No. **157775** fue trasladado a la cuenta No. **200138** como lo evidencia el siguiente pantallazo:

200138 RES LA COLINA E 1 B A A...

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	No
Filtro							
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo				
201811		1317517854	0				
201810		1317517854	13				
201809		017517854	13				
201808		1317517854	7				
201807		017517854	8				
201806		017517854	8				
201805		017517854	8				
201804		817517854	8				
201803		017517854	0				
201802		017517854	0				
201801		017517854	0				
201712		017517854	0				
201711		017517854	0				

Por lo anterior se le informa que el cambio no es conveniente, toda vez que, implicaría que este predio quedara por fuera de la ruta de lectura y de entrega de su respectiva factura, causando traumas e inconveniente para usted como usuario, pues tendría que estar pasando por la oficina del Municipio cada mes por su respectiva factura.

A LA SEGUNDA, TERCERA, CUARTA Y QUINTA: "2. Se revise el consumo mensual que es muy alto...un inmueble que permanece desocupado...3. Se solicita se aplique a otro mes de lo cobrado de más, a partir del momento en que se incrementó el cobro del servicio...4. Si la Empresa Serviaseo Solicito que ustedes revisen también este tema, porque es inadmisibile que no haya correlación en el tema, mientras ustedes aumenten el valor del servicio, Serviaseo lo registra en \$0. Es Un recibo compartido que debe estar de acorde al estrato, consumo y permanencia en el inmueble 5. Se anexa el recibo de EFIGAS de dos meses: julio – agosto y Agosto Septiembre, con el fin que ustedes verifiquen que hubo un consumo mínimo porque el inmueble se encontraba desocupado en esos meses..."

RESPUESTA:

Análisis a la base de datos

Ahora bien, como consta en la base de datos, la Empresa identificó que para el periodo 201711, el Usuario instaló instrumento de medida nuevo, por lo que entraremos a liquidar nuevamente esta cuenta, teniendo como punto de partida el periodo 201711, como consta en el siguiente pantallazo:

Cuenta Ser... Dirección

200138 RES LA COLINA E 1 B A A...

Consumo real desde el periodo 201711 hasta el periodo 201811

13M3

Instalación del nuevo instrumento de medida

Información de Cuenta

Facturas

Pagos

Novedades

Peticiones/Reclamos

Financiación

Lecturas

No

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201811		13 17517854	0
201810		13 17517854	13
201809		0 17517854	13
201808		13 17517854	7
201807		0 17517854	8
201806		0 17517854	8
201805		0 17517854	8
201804		8 17517854	8
201803		0 17517854	0
201802		0 17517854	0
201801		0 17517854	0
201712		0 17517854	0

65M3 Facturados menos 13M3 consumidos realmente= 52M3 que se abonaran a la cuenta de servicio No. 200138

En el anterior pantallazo se concluye con que efectivamente a la cuenta de servicio No. 200138 se le facturaron 52M3 de más, esto como resultado de malos registros de lectura, toda vez que, estando el predio desocupado (como lo corrobora la visita de campo y lo refleja la factura de Gas), se asumió equivocadamente que el registro del medidor estaba frenado procediendo a promediar el consumo.

Verificado el sistema actualmente, confirmamos que tanto la lectura como el consumo de la cuenta de servicios No. 200138 Municipio de La Tebaida Quindío, correspondiente al último periodo, se han normalizado, lo que confirma que ahora sí tanto registro como facturación obedecen a la condición real del predio.

Así mismo le informamos que la condición de predio desocupado debe ser una condición que debe ser informada de manera oportuna por el usuario a la Empresa.

Habiendo corroborado la información del peticionario, en el sentido que el predio ubicado en la Reserva La Colina E 1 B A APTO 201 del Municipio de La Tebaida Quindío, se encuentra desocupado, la Empresa continuará facturando solo los cargos fijos mientras no se registre consumo, es decir, que en caso de presentar consumo, éste se le cobrará.

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. **200138** del predio ubicado en la Reserva La Colina E 1 B A APTO 201 del Municipio de La Tebaida Quindío, la cantidad de **52M3**, facturados de más por lo ampliamente ilustrado en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir copia de esta resolución a la oficina de facturación para que le de inmediato cumplimiento a estas disposiciones, abonando a la cuenta de servicio No. **200138** la cantidad de **52M3**.

ARTÍCULO TERCERO: Informarle a la señora Luz Melida Olave Ariza, que se le seguirá facturando a la cuenta de servicio No. **200138**, del predio ubicado en la Reserva La Colina E 1 B A APTO 201 del Municipio de La Tebaida Quindío, un cargo fijo, mientras no registre consumo.

ARTÍCULO CUARTO: 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 QUINTO: Remitir copia de este acto administrativo al proceso de la crítica de EPQ SA ESP, para que al momento de cargue del sistema de la cuenta de servicio No. **200138** del municipio de La Tebaida Quindío, tengan en cuenta que se trata de un predio desocupado temporalmente.

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 Catorce (14) 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)

Elaboró:

Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR

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

PQR-3970