

10702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0045-2018

Febrero 26 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 122945**

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, JAIRO ANTONIO GUAPACHA radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado barrio oasis de vida Mz. 6 casa 10 municipio de La tebaida Quindío, mediante el cual solicita:

"... la revisión del valor que me viendo (sic) facturando...solo vivo yo...la vivienda durante el día no permanece ninguna persona ya que salgo a trabajar..."

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató, que el ubicado barrio oasis de vida Mz. 6 casa 10 del municipio de La tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **122945**.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

Complementario a la anterior, el numeral 3º de la cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes, reguló:

"CLÁUSULA 21.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, **el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.** (Se resalta).

Ahora bien, respecto a los meses a facturar, la misma ley 142 de 1994, en su artículo 150, contempla:

"Artículo 150. De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario."

Visita

El día 25 de Enero de 2018 se hace visita al predio que ocupa nuestra atención, la cual realizó el Funcionario de Wilson Álvarez en la que consta: que hay un medidor con lectura 456 el medidor no tiene fugas, nadie en la vivienda y por información de los vecinos que vive un señor solo pero trabaja todo el día y llega por la noche.

Análisis de la base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. 122945 encontramos:

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Con 1
201802		458		20
201801		458		20
201712		458		20
201711		458		20
201710		458		20
201709		458		20
201708		458		20
201707		458		15
201706		458		7
201705		465		10
201704		455		18
201703		455		18
201702		455		18
201701		455		18
201612		455		18
201611		455		18
201610		455		18
201609		455		18
201608		455		18
201607		455		18
201606		455		18

Lecturas no coherentes ni ascendentes, lo que evidencia un medidor frenado

Promedios aplicados por el proceso de crítica por imposibilidad de medición

Lo que nos evidencia la imagen anterior es que se aplicó consumo promedio por el proceso de crítica, toda vez que no se podía medir el consumo de una manera razonable porque el instrumento de medida se encuentra frenado, se procede a realizar un cobro promedio de 4M3 teniendo como soporte las una personas que habitan el predio, identificadas en la visita técnica. Para los periodos 201710-201711-201712-201801-201802.

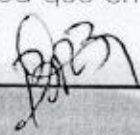
PROMEDIOS

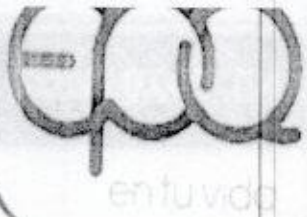
Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201802		458	20
201801		458	20
201712		458	20
201711		458	20
201710		458	20
201709		458	20
201708		458	20
201707		458	15
201706		458	7
201705		465	10

$(20+20+20+20+20)=100m^3$
Facturados, menos $4M^3 \times 5 = 20M^3$ promediados = **80M3** a abonar.

20 4M3
20 4M3
20 4M3
20 4M3
20 4M3

Un promedio de 4M3 por una persona que habita en el predio, multiplicado por los cinco (5) periodos, tendríamos 20M3 en total para restarle a lo que se facturó, teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habitan 3 personas y el numeral 1º de la cláusula 21 del CCU.





En el anterior pantallazo se refleja que se promedia en base a la última visita realizada al predio, que nos evidencio que habitan una (1) personas y que vienen haciendo uso del Servicio de Agua potable, lo que nos permitiría fijar un promedio de consumo mensual de 4M3 por cada periodo durante los últimos cinco meses.

Para resolver esta novedad, hemos totalizado los metros facturados que son **100M3** y le hemos restado lo promediado de cinco meses atrás que son 4M3, multiplicado por los 5 periodos involucrados para un total de **20M3**, lo que nos ha arrojado **80M3** a favor de la Reclamante, que se abonarán en la parte resolutive de este acto administrativo.

Probado lo anterior debe abonársele a cuenta de servicio No. **122945** lo promediado a partir del periodo 201710 hasta el periodo 201802.

Teniendo en cuenta que el instrumento de medida, evidencia que se encuentra frenado, se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. **122945** del Municipio de La Tebaida Quindío, que cambie su instrumento de medida, para que de esta manera y pueda obtener un registro fiel y cierto de sus consumos, para ello en la parte resolutive se le recomendarán unas características que le garantizarán mejor desempeño en la medición.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Publicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **122945** del municipio de La tebaida Quindío, la cantidad de **80M3**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo, los cuales se verán reflejados en las próximas facturas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio No.**122945**, del municipio de La Tebaida 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, podría 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.

ARTÍCULO TERCERO: Remitir al proceso de pérdida técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario.

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 veintiséis (26) 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)

Elaboró:
Revisó:

Dorángela Ardila M. Técnico Oficina PQR
Wilfredy Jaramillo Toro. P.U. Oficina P.Q.R'S



PQR-0050