



0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0073 -2018

Marzo 27 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

CUENTA DE SERVICIO No. 510640

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 **LEONOR JARAMILLO** el día 09 de marzo de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la calle 7 Nro. 1-10, del Municipio de Filandia Quindío, mediante el cual manifiesta que:

"...usuaría manifiesta inconformidad en el consumo ya que se le incremento para la facturación del periodo 2018028221184, según visita realizada por el fontanero el día 07-03-2018, encontró una lectura 0864, encontrando en el sanitario una fuga visible en el árbol de salida"

a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);

(...).

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

Visita

Se realiza la visita el día 13 de marzo de 2018 al inmueble, la cual realizó el contratista de EPQ S.A. E.S.P. **ARNOBY CASTAÑO**, en la que consta: los datos del medidor son de ½ " pulgada con lectura 866, viven 4 adultos, se hace la revisión técnica en el inmueble indicado y no se detectaron fugas perceptibles que pudieran alterar el consumo, haciendo referencia a la visita del señor Evelio que es fontanero de la empresa EPQ S.A. E.S.P. el día 07 de marzo de 2018, quien encontró una fuga más que todo en horas de la noche en el válvula de salida del tanque del sanitario, el mismo día el citado funcionario vuelve a tomar la lectura de 864 mt³ y el día 13 de marzo se tiene una lectura de 866 mt³ siendo las 14:27pm, por lo siguiente se deduce que el consumo es normal para las 4 personas que habitan el inmueble. Por tanto, si persiste el alto consumo se deberá de hacer seguimiento al medidor. La persona que atiende las visitas es la señora FRANCIA LANCHEROS identificada con C.C. 24.661.225.

Análisis a la base de datos

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata un Usuario con un consumo promedio inferior a 40M³, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65%, al promedio de consumo de los últimos seis meses, así:

reclamación, por lo anterior como lo contempla la norma transcrita, es responsabilidad del Suscriptor realizar las reparaciones a que haya lugar y en caso contrario se seguirá aplicando el consumo registrado por el instrumento de medición.

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: No Acceder pretensión alguna por parte del señora LEONOR JARAMILLO, toda vez que se corrobora que el alto consumo presentados en el predio son objeto de fuga perceptible, la cual es responsabilidad del Usuario, con cuenta de servicio **No. 510640**, del municipio de La Filandia Quindío.

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 veintisiete (27) días del mes de marzo 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

PQR-0211

Cuenta Servicio

Dirección

Información de Cuenta

Facturas

Pagos

Novedades

Peticiones/Reclamos

Financiación

Lecturas

Nota

510640

CALLE 7 NO. 1-10

Alto consumo,
consecuencia de la
fuga visible
identificada en la
visita técnica.

Promedio de los últimos
seis meses
 $(8+8+10+11+14+9)60/6$
 $=10M3$

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Co
201803		868		12
201802		856		26
201801		830		8
201712		822		8
201711		814		10
201710		804		11
201709		793		14
201708		779		9
201707		770		4
201706		766		8
201705		758		6
201704		752		6
201703		746		3
201702		743		1

Alto consumo, consecuencia de la fuga visible identificada en la visita técnica.

Promedio de los últimos seis meses
 $(8+8+10+11+14+9)60/6$
=10M3

Teniendo ya identificado el promedio de los últimos seis meses que es de 10M3 procedemos a:

Desviación significa

Promedio de los últimos seis meses	% a aplicar para identificar desviación significativa	Entonces:	Ahora:	Consumo objeto de estudio	Resultado
$(8+8+10+11+14+9)60/6$ =10M3	65%	$10*65\%=$ 7M3	$10M3+7M3=$ 17M3	26M3	Si hay desviación significativa

El anterior cuadro nos demuestra que efectivamente hay desviación significativa, pues al aplicar el porcentaje nos arrojó un límite de **17M3** para definir si este Usuario presentaba o no desviación y el consumo objeto de reclamo es de **26M3**, es decir, por encima del consumo que se considera normal de acuerdo a la ley.

Teniendo claro que si existe desviación significativa ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa y es precisamente donde no hemos escatimado ninguna gestión tendiente a este objetivo tales como la visita que nos ha arrojado un instrumento de medida en buen estado, redes internas con normalidad, pero si se identificó que el fontanero del municipio de Filandia el día 07 de marzo de 2018 encontró una fuga visible en el sanitario (árbol de la salida) lo que generó la desviación significativa para el periodo en



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 la calle 7 Nro. 1-10, del Municipio de Filandia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **510640**.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

El Artículo 21, del decreto 302 de 2000 contempla que:

"Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: