

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR - 096-2018

Abril 17 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. **200810**

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 del municipio de Circasia Quindío, JHON ENRIQUE OSORIO SANCHEZ, en representación de del HERNAN FRANCO, el día 23 De Marzo de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado Carrera 7 Mod 3 apartamento 104 avenida del municipio de Circasia Quindío mediante el cual solicita que:

- "I. Se resuelva en tiempo de fondo y de manera congruente la presente solicitud.*
- II. Se dé cumplimiento a los preceptuado en la ley 142 de 1994 y explicarle por escrito al peticionario y peticionaria, "en que tiempo prescriben la las factura de servicio públicos y hasta cuándo se pueden hacer efectivas.*
- III. Se le conceda a Los peticionarios residentes de dicho inmueble, un amparo y/o plazo para pagar sus facturas, loa(sic) anterior debido a que manifiestan que no tienen como pagar.*
- IV. Se corra traslado a este despacho de la respuesta así otorgada.*
- V. Las demás que se consideran justas y necesarias"*

Que la Supeservicios a través del oficio radicado nos ha trasladado reclamación instaurada por la señora MARIA ISABEL CASTAÑO RIVERA, donde informa:

*"por errores en el sistema de facturación de la empresa, se me está realizando un cobro por \$233,476, correspondiente a los últimos 13 meses porque supuestamente no se facturó correctamente, y facturas se pagaron por el valor total que llegaron y a tiempo, también en el último recibió se reporta una mora de dos meses, adjunto comprobante de pago lo cual evidencia errores en el sistema de facturación de dicha empresa, **peticiones:** requiero se me modifique el valor de la factura solo con el consumo realizado en el último mes*

Como tanto el tema de reclamación por parte de la Personería del municipio de Circasia Quindío y la remisión por competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos coinciden y se trata del mismo predio y cuenta de servicio, lo resolveremos conjuntamente.

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 Carrera 7 Mod 3 apartamento 104 avenida del municipio de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **200810**. Cuyo suscriptor HERNAN FRANCO.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Unas Vez recensionadas estas reclamaciones, se ordenaron las siguientes visitas:

Visita

Se ordenó visita técnica, el día 04 de Abril la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, Arnoby Castaño, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando que: *"en razón a que el inmueble visitado permanece solo se dejó notificación por debajo de la puerta con el fin de tener comunicación con la señora afectada, los cuales me informo telefónicamente que no había colocado derecho de petición por alto consumo si no porque le estaban cobrando facturas de valores anteriores"*

Análisis de nuestra base de datos

Nos remitimos a nuestras bases de datos, en el ítem de facturas de la cuenta de servicio No. **200810** encontramos que:

200810		CRA 7 MOD 3 APTO 104 A...				
Información de Cuenta		Andación	Lecturas	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Recon	Total
Periodo		Acueducto		Alcantarillado		
201803	3		225.647		27.995	253.642
201802			213.779		19.697	233.476
201801			206.474		9.069	215.543
201712			0		9.250	9.250
201711			0		10.038	10.038
201710			0		10.038	10.038
201709			0		10.038	10.038
201708			0		9.069	9.069
201707			0		10.219	10.219
201706			0		10.038	10.038
201705			0		9.069	9.069
201704			0		10.620	10.620
201703			0		8.751	8.751
201702			0		8.751	8.751
201701			0		9.686	9.686
201612			0		12.358	12.358
201611			27.953		7.005	34.958
201610			9.777		6.881	16.658
201609			8.380		5.947	14.327
201608			6.982		5.012	11.994
201607			50.320		13.284	63.604
201606			12.634		9.134	21.768
201605			6.928		4.970	11.898
201604			10.384		7.264	17.648
201603			9.247		6.813	16.060

Entre el periodo 201612 y periodo 201712 no se realizó cobro del servicio de Acueducto

Servicio de Alcantarillado

Entre el periodo 201612 y periodo 201712 no se realizó cobro del servicio de Acueducto

Servicio de Alcantarillado

En el anterior pantallazo podemos evidenciar que para el periodo comprendido entre **201612** y **201712**, el servicio de acueducto no fue cobrado al usuario con cuenta de servicio No. **200810**, un total de 13 periodos, los cuales en M3 los veremos reflejados, así:

Cuenta Ser... Dirección		Información de Cuenta		Facturas	Pagos
200810	CRA 7 MOD 3 APTO 104 A...	Filtro			
Periodo	Lectura ...	...	Consumo	C	
201804	2.393		0		
201803	2.393		4		
201802	2.389		7		
201801	2.382		5		
201712	2.377		5		
201711	2.372		6		
201710	2.366		6		
201709	2.360		6		
201708	2.354		5		
201707	2.349		6		
201706	2.343		6		
201705	2.337		5		
201704	2.332		7		
201703	2.325		5		
201702	2.320		5		
201701	2.315		6		
201612	2.309		5		

Entre el periodo 201612 y periodo 201712 el consumo del Usuario equivale a 73 M3 dejados de cobrar a la cuenta de servicio No. 200810

El anterior pantallazo demuestra que los M3 que se dejaron de cobrarle al usuario con cuenta de servicio No. **200810** son **73M3**, los cuales comprenden los periodos entre 201612 y 201712 equivalentes a 13 periodos.

Ahora bien identificado que la Empresa dejo de cobrarle al usuario 13 periodos por servicio de acueducto, equivalentes a **73M3** toda vez que el sistema por error le asigno al Usuario un saldo a favor, a partir del periodo 201612 por un valor de **\$281.470**, saldo que no tiene justificación, es decir, este saldo no correspondía a esta cuenta, como lo podemos ver reflejado en la factura No. 2016128200435, así.

-281.470.00

200810	2	\$	12.358
010100202001		\$	12.358
CRA 7 MOD 3 APTO 104 AVENIDA	Cra 7	\$	0
HERNAN PERAZO			
CRA 7 MOD 3 APTO 104 AVENIDA	Cra 7		
02-ene-2017	07-ene-2017		
08-nov-2016	07-dic-2016		
13-ene-2017	13-dic-2016		
16-ene-2017	1		
18.000.00	12.18% 12.19%		
5.98% 11	6.07% 08		
1.99% 21	854.77		
1.99% 42	1.06453		
1.99% 42	1.06453		
5.98% 11	4.01726		
1.99% 42	1.06453		
ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO		
CARGO FUD ACUEDUCTO	CARGO FUD VERTIMIENTO		
CONSUMO ACUEDUCTO	SALDO ANTERIOR		
SALDO ANTERIOR	SALDO ANTERIOR		
SALDO ANTERIOR	SALDO ANTERIOR		

En la anterior factura podemos evidenciar el saldo a favor que por error le asigno el sistema a esta cuenta de servicio, por valor de **\$281.470**, al servicio de Acueducto, asignación errónea que trajo como consecuencia que cada vez que se facturaba mensualmente el consumo de acueducto, el mismo sistema abonaba este pago de ese saldo a favor que erróneamente se le había asignado.

Lo anterior quiere decir, que el Usuario durante 13 periodos, no pago el cargo fijo y los consumos de Acueducto porque el sistema, reiteramos, como consecuencia del registro erróneo de un saldo a favor, se autocecelaba, por ello es que hoy Cuando se ha identificado dicho error en el sistema se le está cobrando al usuario lo que dejó de pagar y que realmente adeuda y que asciende a la suma de **\$253.642**.

Ahora bien, la ley 142 de 1994 de Servicios Públicos - Título VIII el contrato de servicios públicos en su Capítulo VI De Las Facturas instauro lo siguiente:

"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...."

De conformidad con la norma transcrita que le permite a la empresa facturar hasta cinco (5) meses dejados de facturar, ahora se procede a realizar una nueva liquidación cobrando solo los últimos cinco meses, así:

PERIODO	DESDE	HASTA	CARGO FIJO ACUEDUCTO	METROS CUBICOS	VALOR METRO CUBICO	VALOR CONSUMO ACUEDUCTO	TAUXA IVA	METROS CUBICOS	VALOR METRO CUBICO	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	METROS CUBICOS	VALOR METRO CUBICO	VALOR CONSUMO ACUEDUCTO	TAUXA IVA	METROS CUBICOS	VALOR METRO CUBICO	VALOR TOTAL A COBRAR
201711	10-oct	09-nov	5788	6	1649	9896,1	12,19%	14	-1206,3346	4225	6	1103,3	6619,7	12,19%	14	-806,9389992	24.516
201712	10-nov	07-dic	5788	5	1649	8246,75	12,19%	14	-1005,2788	4225	5	1103,3	5516,4	12,19%	14	-672,44916	22.098
201801	08-dic	06-ene	5788	5	1649	8246,75	12,19%	13	-1005,2788	4225	5	1103,3	5516,4	12,19%	13	-672,44916	22.098
201802	07-ene	06-feb	5788	7	1649	11545,5	12,19%	13	-1407,3904	4225	7	1103,3	7723	12,19%	13	-941,428824	26.933
201803	07-feb	07-mar	5788	4	1649	6597,4	12,19%	13	-804,22306	4225	4	1103,3	4413,1	12,19%	13	-537,959328	19.681
TOTAL																	115.326

Con base en la norma transcrita y la liquidación del cuadro anterior, el usuario debe cancelar los últimos cinco meses de cargos fijos y consumos equivalentes a la suma de **\$115.326**, valor con el cual se expidió la factura No. 2018038200486 que hace parte integral de esta resolución.

Teniendo en cuenta que el saldo a la fecha asciende a la suma de **\$253.642**, y que solo se le cobrará los últimos cinco meses, equivalentes a **\$115.326**, por el excedente, es decir, por **\$138.316**, se efectuó a través del proceso de facturación nota crédito, que hace parte integral de este acto administrativo.

En la parte resolutive se le informará al Usuario que puede ser uso de los beneficios con que cuenta la empresa en este caso cofinanciación de los saldos pendientes de pago.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informarles a los señores HERNAN FRANCO Y MARIA ISABEL CASTAÑO RIVERA, que una vez liquidados los saldos de la cuenta de servicio **No. 200810** del municipio de circasia se expidió la nueva facturación por valor de **\$115.326** y se aplicó la respectiva nota crédito por valor de **\$138.316**, novedades que ya fuero registradas en el sistema.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informarle a los señores HERNAN FRANCO Y MARIA ISABEL CASTAÑO RIVERA, siempre podrá acudir ante EPQ SA ESP, oficina central en Armenia o a la oficina municipal de Circasia, para financiación de la deuda o pagos parciales.

ARTÍCULO TERCERO: 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 Diecisiete (17) días del mes de Abril del 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-00259-0271

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR
Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro
P.U Oficina P.Q.R.'S