

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0156-2018

Junio 12 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA LA RESPUESTA CON RADICADO 9409 DEL 2018, DADA POR LA COORDINACION MUNICIPAL DE QUIMBAYA CUENTA DE SERVICIO No. 406660 DE QUIMBAYA QUINDÍO"

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 el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

1. Marco normativo

Que el artículo 154 de la ley 142 de 1994, define el tema de los recursos, precisando: *"El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley."*

Igualmente el inciso 4º ibídem, define un plazo para hacer uso de estos recursos, así: *"De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato."*

Que el Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo VI Clausula 40, define las reglas para la presentación de los RECURSOS, incluyendo el de reposición.

2. Sinopsis Administrativa

La señora LUCERO LÓPEZ CARDONA, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en la Coordinación municipal de Quimbaya Quindío reclamación radicada bajo el No. 9364 del 09 de Abril de 2018, del predio ubicado en la Carrera 9º No. 5-07 del municipio de Quimbaya Quindío, argumentando inconformidad con el consumo.

Mediante respuesta radicada bajo el No. 9409 del 23 de Abril de 2018, La Coordinación Municipal de Quimbaya Quindío, le dio respuesta diciendo:

"Según visita técnica al predio realizada por el fontanero se encontró: no hay fugas ni daños las lecturas del medidor son correctas **seguimiento (3972-3975-3976-4030- **4118- **4134 consumo registrado por el medidor). Se recomienda hacer uso racional del servicio. No hay descuento."

3. Recurso de reposición

La señora LUCERO LÓPEZ CARDONA, no conforme con la respuesta dada por La Coordinación Municipal de EPQ SA ESP en Quimbaya Quindío, allega a la Prestadora, escrito el 11 de Mayo de 2018, argumentando:

"...Por incremento excesivo en...facturación: feb 10 de 2018 a marzo 10 de 2018 por un valor de \$112.993, factura de marzo 11 de 2018 a abril 10 de 2018 por \$301.475 (2 meses) toda vez que en los meses anteriores fue de la siguiente manera:

Noviembre diciembre de 2017 \$11.979, Diciembre 2017 enero 2018 \$15.244 Enero-febrero 2018 \$11.757...

Por tal motivo no estoy de acuerdo con la respuesta con radicado 9364, ...el incremento es exagerado y teniendo en cuenta que....desde hace seis meses no vive nadie."

4. Oportunidad y requisitos de los recursos

Antes de entrar a resolver los escritos radicados por la Reclamante el 25 de Abril y el 31 de Mayo de 2018, es importante analizar la oportunidad y los requisitos que se requieren para la presentación de un recurso de reposición, al respecto la ley 142 de 1994, en sus artículos 154 y 155, contempla:

"**Artículo 154. De los recursos.** (...).

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. ...".

"**Artículo 155. Del pago y de los recursos.** Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos." (Resaltado y subrayas propias).

Recordemos que la respuesta radicada bajo el No. 9364 de 2018, se notificó el 23 de Abril de 2018, es decir, tenía cinco (5) días hábiles para presentar cualquier tipo de recurso, los días 24,25,26,27 y 30 de Abril de 2018 y el escrito de recurso de reposición fue radicado el 11 de Mayo de 2018, o sea 8 días después, por fuera del término legal.

Así las cosas, y con la sola lectura de las anteriores transcripciones legales, se puede entender que al escrito radicado el 11 de Marzo de 2018, no se le puede dar el trámite de recurso, en primer lugar por no cumplir con la exigencia del inciso 2º del artículo 155 de la ley 142 de 1994, es decir, con el pago de las sumas que no son objeto de reclamo y en segundo lugar, por no cumplir con el requisito del inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994, es decir, por presentarse extemporáneamente.

Así las cosas y en aras a ser garantistas y propender más allá de los rituales normativos y amparados en principios administrativos como los de eficacia, economía y celeridad, **tomaremos dicho escrito, como una nueva reclamación.**

5. Identificación de la cuenta de servicio y su ubicación geográfica

Consultadas nuestras bases de datos electrónicas, hemos constatado que se trata de la cuenta de servicio No. 406660, predio ubicado en el Barrio González, carrera 9º No. 5-07 del municipio de Quimbaya Quindío, cuyo suscriptora es la señora ARGENIS ESPINOSA AGUDELO, lo que de entrada nos indica al parecer, que la Reclamante lo hace en calidad de Usuaría.

6. Análisis y Respuesta

Lo primero que haremos es identificar si se presentó desviación significativa y sus causas, para ello nos remontaremos a la Resolución CRA 151 de 2001, que 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:

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.

La Resolución CRA 162 de 2001, define con claridad las clases de fuga, de la siguiente manera:

“Artículo 1º. El artículo 1.2.1.1 quedará así:

Artículo 1.2.1.1 Definiciones. Para los efectos de contribuir a la interpretación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones provenientes, entre otros de los decretos y leyes vigentes sobre la materia:
(.....)

Fuga imperceptible. De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga perceptible. De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.”.

Ya teniendo clara la norma, vamos a aplicarla al caso concreto, en primer lugar hemos identificado que se trata de un Usuario con un promedio de consumo menor a 40M3, esto quiere decir, que en este caso tendríamos desviación significativa, si el aumento en el consumo es del 65%, es decir, si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa, para entenderlo mejor, se ilustra de la siguiente manera:

Departamento	Quindío
Municipio	Quimbaya
Nombre Usuario	
Cuenta Servicio	Dirección
406660	CRA 9 No. 5-07
INFORMACIÓN DE CUENTA	
Filtro	Consumos analizados
Periodo	Consumo
201806	4.135
201805	4.135
201804	4.118
201803	4.030
201802	3.976
201801	3.975
201712	3.972
201711	3.971
201710	3.968
201709	3.961
201708	3.956
201707	3.950

PROMEDIO DE LOS ULTIMOS 6 MESES
 $1m3+3M3+1M3+3M3+7M3+5M3=20M3$
Entonces: $20/6=3$

De acuerdo al promedio de los últimos seis meses se cobrará 3M3 por mes para un total de 9M3 para los tres últimos periodos. Entonces a los 159M3 le restamos 46M3 aplicando el promedio de los dos últimos meses, es decir, que se abonarían a esta cuenta 75M3



Con este análisis, procedemos a aplicar la fórmula de desviación significativa, así:

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m3	Consumo motivo de reclamación en m3	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	%	
201803	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3 . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3 .	3	54	51	1.700%	Se cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo
201804	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3 . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3 .	3	88	85	2.833%	Se cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo
201805	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3 . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3 .	3	17	14	466.6%	Se cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo

La anterior liquidación, nos demuestra que sí hubo desviación significativa en los tres periodos analizados, teniendo ya definida la desviación significativa, lo que haremos ahora es identificar las causas, para ello analizaremos nuestro proceso de crítica.

Proceso de la crítica

La Empresa cuenta con un proceso denominado -crítica-, que es el criterio previamente a la falencia o el error, cuyo objeto es garantizar que el proceso de toma de lecturas efectuadas por los lectores, sea eficiente y eficaz para el proceso de facturación, minimizando desviaciones significativas como altos y bajos consumos, errores de lectura, introduciendo mejoras, incluso en nuevas tecnologías.

El día 20 de Marzo de 2018, funcionario de EPQ procede hacer revisión del inmueble que ocupa nuestra atención, para determinar la causa del alto consumo registrado para el periodo 201803, visita que lo único que observó fue, que no había nadie en el momento de la visita, lo que evidencia que no

se llevó a cabo la verificación de la causa como consta en el siguiente pantallazo de la visita realizada.

DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
 E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA CRÍTICA N° 62748

El día 30 del mes 5 del año 2018, se hizo presente el funcionario Alexander de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.) en el predio identificado con el código 40666 ubicado en la dirección Cra 5-09 del municipio de Quindío con el fin de efectuar revisión para determinar las causas de la variación en el consumo que de acuerdo a las lecturas tomadas para el periodo comprendido entre el Feb y el Mar 2, se ha detectado en la etapa de análisis de crítica al efecto se procedió con los siguientes resultados:

Lectura de medidor 4044

Fugas Visibles: _____ Ubicación: _____

Fugas imperceptibles: _____

Número de personas: Adultos _____ Niños _____

Observaciones: Nadie en el momento de la visita

FUNCIONARIO _____ USUARIO _____

Observaciones: Nadie en el momento de la visita

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, señala que mientras se establece cuál es la causa de la desviación significativa, la factura se debe hacer con base en el promedio de los periodos anteriores. Luego de establecerse la causal de la desviación significativa, las diferencias que surjan frente a los valores se abonarán o cargarán según el caso, al suscriptor o usuario.

Es evidente que a pesar del intento de La Prestadora por determinar la o las causas que originaron las desviaciones significativas de los periodos, 201803-04 y 05, no lo hizo y aun así facturó los altos consumos, es decir que, no advirtió al suscriptor o Usuario de las posibles situaciones que pudieran estar incidiendo en los altos registros de consumo, a pesar de haber advertido en el sistema el alto consumo.

Así las cosas y habiéndose facturado las lecturas del medidor aun estando frente a desviaciones significativas que no se investigaron, se procederá en la parte resolutive de esta resolución a reconocer a favor de la Reclamante los metros cúbicos que correspondan a desviación significativa, que como ya se liquidaron en cuadro anterior, para cada uno de los periodos en estudio se promediaron 3 M3, entonces, quedaría así:

PERIODO	PROMEDIO ÚLTIMOS 6 MESES EN M3	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACIÓN EN M3	M3 A ABONAR (CONSUMO MENOS PROMEDIO)
201803	3	54	51
201804	3	88	85
201805	3	17	14
TOTALES	9	159	150M3
Total metros cúbicos a abonar a la cuenta de servicio No. 406660 de Quimbaya Quindío			150M3

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 en los análisis efectuados,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Abonar a la cuenta de servicio número **406660** del Municipio de Quimbaya Quindío, cuyo suscriptor es la señora ARGENIS ESPINOSA AGUDELO, la cantidad de **150M3**, resultado de la liquidación hecha y por lo expuesto a lo largo de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir esta resolución al proceso de facturación de Empresas Públicas del Quindío, para que dé inmediato cumplimiento al abono ordenado en esta resolución, es decir, la cantidad de **150M3** a la cuenta de servicio No. **406660**, del municipio de Quimbaya Quindío.

ARTÍCULO TERCERO: Informarle a la Reclamante que el saldo que queda pendiente de pago, debe cancelarlo de INMEDIATO, toda vez que, se encuentra en mora de tres (3) periodos, a fin de evitar suspensión o corte del servicio.



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 el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, el primero (1º) de Junio 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-0381

Elaboró: **Dorangela Ardila Mendoza**
Técnico Oficina PQR

Revisó: **Wilfredy Jaramillo Toro**
P.U. Oficina P.Q.R.'S

