

10702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0150-2018

Junio 06 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 158092**

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 ELESTE TORO SALAS, el día 21 de Mayo de 2018 radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en el Barrio sauces Mz. C casa 17 del municipio de La Tebaida Quindío, mediante el cual manifiesta:

"... que el recibo del agua de este mes de mayo...me llego \$54.614 y el anterior recibo del mes de abril llego por \$54.614 si la casa se encuentra desocupada desde el 5 de abril y solo vive una persona en ella, no se justifica que el recibo siga llegando igual. Por esta razón agradezco por favor su colaboración con la asignación de una revisión con cita avisada... ya que no me encuentro presente en el lugar con fin de tener su ayuda para analizar las causas reales del error que se está presentando..."

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 predio ubicado en el Barrio sauces Mz. C casa 17 del municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **158092**, cuyo suscriptor, ANGEL WILLIAN TORO.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

Ley 142 de 1994, que en su artículo 144, contempla:

"Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.*

*El contrato de condiciones uniformes, contempla:

"CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994."

Complementario a la anterior, el numeral 3° 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).

Visita

El día 01 de Junio de 2018 se hace visita al predio la cual realizó el Funcionario de EPQ Wilson Álvarez en la que consta: que hay una lectura de 1973, habita una persona, así mismo se constató que el medidor se encuentra frenado, se abrieron llaves y se vació el sanitario y el medidor no corrió, lo que ratificó que el medidor se

encuentra frenado, la parte del primer piso se encuentra desocupado hace tres meses aproximadamente, y el segundo piso vive una sola persona y tiene una ducha, un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, y un lavadero, no se identificaron daños ni ningún tipo de fuga, esta visita la suscriben los funcionarios de EPQ y la señora Luz Eleste Toro Salas C.c. 24 498.666 quien atendió la visita.

Análisis de la base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **158092** encontramos:

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Nota
158092	SAUCES MZ C No. 17								
Filtro									
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo						
201804		1.973						19	
201803		1.973						19	
201802		1.973						19	
201801		1.973						19	
201712		1.973						19	
201711		1.973						19	
201710		1.973						19	
201709		1.973						19	
201708		1.973						19	
201707		1.973						19	
201706		1.973						19	
201705		1.973						19	
201704		1.973						19	
201703		1.973						19	
201702		1.973						19	
201701		1.973						19	
201612		1.973						19	
201611		1.973						19	
201610		1.973						19	
201609		1.973						19	
201608		1.973						19	
201607		1.973						19	
201606		1.973						19	
201605		1.973						19	
201604		1.973						19	

Lecturas no coherentes ni ascendentes lo que prueba que el instrumento de medida se encuentra frenado.

Periodo objeto de análisis.

Promedios aplicados por el proceso de crítica por imposibilidad de medición toda vez que el instrumento de medida esta frenado.

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, esta frenado, por lo que se procede a realizar un cobro promedio de **19M3** teniendo como soporte las personas que habitan el predio.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Empresa realizó visita técnica al predio que ocupa nuestra atención, identificado que residen una (1) persona, desde los primeros días del mes de Abril, entonces con base en el numeral 1 de la cláusula 21 del Contrato de condiciones Uniformes, promediaremos **5M3** hasta tanto se instale un nuevo instrumento de medida (para lo cual se le dará en esta resolución un plazo de treinta (30) días para su instalación, el promedio se aplicará así:



Cuenta Servicio Dirección 158092 SALCES M2 C No. 17

Información de Cuenta Facturas Pagos Novedades Peticiones/Reclamos Financiación Lecturas Notas

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Co
201804		1.973		19
201803		1.973		19
201802		1.973		19
201801		1.973		19
201712		1.973		19
201711		1.973		19
201710		1.973		19
201709		1.973		19
201708		1.973		19
201707		1.973		19
201706		1.973		19

19m3
Facturados,
menos
5M3promediados
= 14M3 a abonar.

Un promedio de 5M3 por la persona que habita en el predio para restarle a lo que se facturó, que es 19M3, arrojándonos un total de 14M3 a abonar a la cuenta No. 158092 teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habita una 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 persona y que vienen haciendo uso del Servicio de Agua potable, lo que nos permitiría fijar un promedio de consumo mensual de 5M3 por la persona que habita el predio, para el periodo 201804.

Para resolver esta novedad, hemos totalizado los metros facturados que son 19M3 y le hemos restado lo promediado que son 5M3 por la persona que habita el predio, arrojándonos un total de 14M3, 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. 158092, la cantidad de 14M3, lo promediado en el periodo 201804.

Teniendo en cuenta, que se evidencia que el instrumento se encuentra frenado, se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. 158092 del Municipio de La Tebaida Quindío, que instale 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. 158092 del municipio de La Tebaida Quindío, la cantidad de 14M3, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.



ARTICULO SEGUNDO: Remitir copia de este acto Administrativo a la oficina de facturación de EPQ SA ESP, para que dé estricto e inmediato cumplimiento al abono de **14M3** a la cuenta de servicio **No. 158092**, de La Tebaida Quindío y para que al momento de expedir la facturación le registre a esta cuenta como consumo promedio, la cantidad de **5M3**, calculado a una persona que habitan el predio, hasta que se confirme la instalación del nuevo instrumento de medida, ordenada mediante este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Se le informa al Usuario que mientras se dé la instalación del nuevo instrumento de medida, se le facturará el promedio de **5M3** por periodo, calculado una persona que habitan el predio, según última visita.

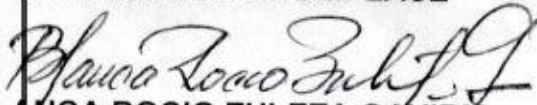
ARTÍCULO CUARTO: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio **No. 158092**, del municipio de La Tebaida Quindío, que en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación de esta resolución, instale su instrumento de medida por uno que cumpla con los estándares para el buen registro de su consumo y con certificado de calibración, podría ser un medidor de $\frac{1}{2}$ pulgada, volumétrico y de transmisión mecánica de R160 o R200, debe estar equipado con sistema que permita instalar posteriormente el sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido. El equipo de medida debe ser entregado para su instalación en la coordinación del municipio de La Tebaida, aportando factura de compra y certificado de calibración.

ARTÍCULO QUINTO: Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas técnicas de EPQ S.A E.S.P para que realice seguimiento al cambio de instrumento de medida solicitado en esta resolución.

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

Dada en Armenia Quindío, a los Seis (06) días del mes 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)

Elaboró:
Revisó:

Dorángela Ardila M.
Wilfredy Jaramillo Toro.

Técnico Oficina PQR
P.U Oficina P.Q.R'S

PQR-0399