

OK 

0702-2017

**RESOLUCIÓN PQR – 2891 -2018**

Septiembre 18 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No. **355054**

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 DIVAR RAMIREZ CASTRO**, radico ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en Barrio Villa Jerusalén Mz. H No. 19 piso 2, del Municipio de Montenegro Quindío mediante el cual solicita:

"...realizar la medición real por concepto de alcantarillado, vertimiento de la factura en virtud a los dispuesto en el artículo 146 de la ley 142...Que mientras se resuelve mi RECLAMACION-PETICION, procedan ustedes a suspender el cobro..."

**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 Barrio Villa Jerusalén Mz. H No. 19 piso 2, del Municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **355054**.

## ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

### Normatividad

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:*

**a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);**

**b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);**

*(...).*

*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.*

**c) Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.**

### Visita

Como soporte para dar respuesta, se ordenó visita técnica al inmueble, la cual realizó el Funcionario de EPQ, en la que consta: que habita cuatro(4) personas, un medidor con lectura 129, hay un lavamanos, un lavaplatos un lavadero, una ducha, y un sanitario, habitan cuatro (4) personas, así mismo en la revisión de las redes internas no se evidencia fuga visible ni imperceptible, se identifica que el instrumento de medida se encuentra funcionando bien y sin fugas, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora **Luz Divar Ramirez.**, con C.c. 24.805.254



### Análisis a la base de datos

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **355054** encontramos:

| Información de Cuenta              |                | Facturas         |         | Pa |
|------------------------------------|----------------|------------------|---------|----|
| Financiación                       | Lecturas       | Notas de Crédito |         |    |
| <b>Filtro</b> <input type="text"/> |                |                  |         |    |
| Periodo                            | Lectura Actual | Nr. Medidor      | Consumo |    |
| 201808                             | 125            | 17049441         | 17      |    |
| 201807                             | 108            | 17049441         | 22      |    |
| 201806                             | 86             | 17049441         | 38      |    |
| 201805                             | 48             | 17049441         | 32      |    |
| 201804                             | 16             | 17049441         | 16      |    |

En el anterior cuadro se logra evidenciar que para el periodo 201805 - 201806 presenta alto consumo, producto de la instalación del instrumento de medida.

### Identificación de desviación significativa

En lo que tiene que ver con los periodos 201805 y 201806 identificaremos la existencia o no de una desviación significativa, como no tenemos histórico de promedios para aplicar las formulas, lo haremos con base en el literal C del Artículo 1.3.20.6, aplicando el promedio del sector por estrato o categoría del municipio de Montenegro Quindío, que para este caso 2 BAJO, es de 12M3, entonces este promedio lo multiplicamos por 1.65 y de esta manera podremos definir si existe o no desviación significativa, de la siguiente manera:



| Periodo | Condición de desviación significativa  | Promedio del sector 2 BAJO | Consumo motivo de reclamación en m3 | Observación                     |  |
|---------|--|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|
|         |  |                            |                                     | % de desviación (promedio*1.65) |  |
| 201805  | El límite superior será <b>1.65</b> veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. | 12                         | 32                                  | 20                              | <b>Se cumple</b> la condición de desviación significativa ya que el consumo supera el rango para desviación significativa. |
| 201806  | El límite superior será <b>1.65</b> veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. | 12                         | 38                                  | 20                              | <b>Se cumple</b> la condición de desviación significativa ya que el consumo supera el rango para desviación significativa. |

El anterior cuadro nos demuestra que efectivamente hay desviación significativa, toda vez que, que el consumo supera el rango para desviación significativa.

Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa.

### Crítica

La crítica 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.

Este es el procedimiento se aplicó a la cuenta de servicio No. **355054** correspondiente al predio ubicado en Barrio Villa Jerusalén Mz. H No. 19 piso 2, del Municipio de Montenegro, para el periodo, 201805-201806 teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa no realizó visita por parte de este proceso

para identificar la causa alguna, del alto consumo para los periodos, 2018005-201806, ello quiere decir, que la prestadora no previno o advirtió al suscriptor o usuario de la causa generadora del registro del alto consumo, para que éste tomara las medidas pertinentes para solucionar dicha novedad.

Ahora bien, después de haber corroborado que efectivamente hay una desviación significativa y que la Empresa no ayudo a identificar de manera efectiva mediante el proceso de crítica de esta novedad al Usuario, y no hubo acompañamiento para detectar la causa, se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio del sector por estrato o categoría, 2 BAJO, que para este caso es 12M<sup>3</sup>, así:

| Financiación   | Lecturas           | Notas de Crédito |
|----------------|--------------------|------------------|
| <b>Filtro</b>  |                    |                  |
| <b>Periodo</b> | <b>Nr. Medidor</b> | <b>Consumo</b>   |
| 201808         | 125 17049441       | 17               |
| 201807         | 108 17049441       | 22               |
| 201806         | 86 17049441        | 38               |

**(22+38)=60M<sup>3</sup>**  
 facturados, **menos**  
 12M<sup>3</sup> promediados x  
 los dos periodos nos  
 arroja **24M<sup>3</sup>** = dando  
 como resultado final:  
**36M<sup>3</sup>** a abonar.

Un promedio del sector del estrato 2BAJO, **12M<sup>3</sup>** por cada periodo x los dos periodos que tienen desviación significativa da un promedio total de **24M<sup>3</sup>**, para restarle a lo que se facturó que son **60M<sup>3</sup>**, arrojándonos un total de **36M<sup>3</sup>** que serán abonados la cuenta de servicio No. **355054**.

Finalmente y después de haber, tras visita técnica realizada al predio bajo estudio y el análisis a las bases de datos, confirmado que los registros facturados a la cuenta de servicio No. **355054** del municipio de Montenegro Quindío, obedecen solo a consumo, toda vez que, la cantidad de M<sup>3</sup> abonados fue el producto de no haber aplicado el debido proceso advirtiendo al suscriptor o Usuario sobre dicha novedad.

Por lo anterior, se le informa a la reclamante que en adelante se le seguirá facturando y cobrando el consumo que registre el instrumento de medida, pues reiteramos, ya hemos analizado e identificado que el medidor está en buen estado, el predio no presenta ningún tipo de fuga, como tampoco alguna novedad.

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:** Abonar a la cuenta de servicio No. **355054**, del municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de **36M3**, los cuales se verán reflejados en las próximas facturaciones a esta cuenta de servicio, decisión adoptada por lo ampliamente analizado 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 **36M3** a la cuenta de servicio No. **355054**, del municipio de Montenegro Quindío.

**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 catorce (14) días del mes de Septiembre 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

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

**PQR:1742**