

0702-2018

**RESOLUCIÓN PQR – 138 -2018**

Mayo 28 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTA DE SERVICIO No. 802166**

La Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Pùblicas 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 Pùblicas 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 Pùblicos 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 pùblicos".*

Que la señora **MARTHA GALEANO** el día 24 de Abril de 2018 radicó ante las Empresas Pùblicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la Carrera No. 13-03, Apartamento 302 Frente a Bomberos, del corregimiento de pueblo tapao del Municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual manifiesta que:

*"...llevó año y medio con un consumo de 6, 7, mts cùbicos mensuales y para el mes de Abril se disparó a 35, además no me encontraba en la vivienda por lo cual cerré la entrada de agua. No entiendo porque razón s dispara tan desproporcionadamente el consumo aumento en un 400% el pago..."*

## 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, del predio ubicado en la Carrera No. 13-03, Apartamento 302 Frente a Bomberos, del corregimiento de pueblo Tapao del Municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 802166, cuyo suscriptor SONIA ENID AGUDELO.

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

## Visita Uno

Se realiza la visita el día 30 de Abril de 2018 al inmueble, la cual realizó el contratista de EPQ S.A. E.S.P. **WILSON ALVAREZ**, en la que consta que: hay un medidor de marca AFF con lectura 94, donde habita una persona, hay dos lavamanos, un baño, una ducha, dos grifos y una lavadora, así mismo se identificó que el medidor se encuentra funcionando normal y no existe ningún tipo de fuga. Como constancia de la visita firma la señora Martha Galeano.

## Análisis histórico de lecturas

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. 802166 encontramos:

Cuenta Servicio Dirección				
802166	CRA 4 CLLE 13 ESQ AP #...			
<b>Filtro</b>				
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medi...	Consumo	Cor
201804	91 16506867		3	
201803	88 16506867	49M3	35	
201711	53 16506867	FACTU	2	
201710	53 16506867	RADOS	3	
201709	53 16506867		6	
201708	47 16506867		7	
201707	40 16506867		8	
201706	32 16506867		7	
201705	25 16506867		2	
201704	0 16506867		10	
201703	10 16506867		7	
201702	3 16506867		3	
<b>91-47= 44M3 consumo real, menos 49M3 Facturados =5 M3 que se abonaran a la cuenta de servicio No. 802166</b>				

El anterior pantallazo evidencia que entre los períodos 201709 y 201711, se presentó represamiento de lectura en la cuenta No. **802166**, por ello y para identificar el valor facturado de más, procedemos de la siguiente manera:

A la última lectura correcta después del represamiento (91M3), le restamos la última lectura correcta antes del represamiento (47M3), y obtenemos el resultado de la lectura represada (44M3), y para obtener los metros facturados de más, a la lectura Facturada (49M3), le restamos la lectura represada (44M3), obteniendo un resultado de (5M3) que son los metros cúbicos que se abonaran a la cuenta de servicio No. **802166** del corregimiento de pueblo Tapao del Municipio de Montenegro Quindío

#### Conclusiones

Producto de la reclamación y auscultando en nuestras bases de datos, hemos concluido con que efectivamente a la cuenta de servicio No. **802166** se le facturaron 5M3 de más, en razón a lecturas represadas, atribuibles a la no toma de registros de consumo del instrumento de medida lo que no le permitió al sistema facturar razonablemente, por ello se abonaran en este acto administrativo.

Verificado el sistema actualmente, confirmamos que tanto la lectura como el consumo de la cuenta de servicios No. **802166** del corregimiento de pueblo Tapao del Municipio de Montenegro Quindío, correspondiente al último periodo, se han normalizado, lo que confirma que el problema toma de registros de consumo del instrumento de medida ya fue corregido.

Así mismo en la parte resolutiva de este acto, se le informará a la señora Martha Galeano, que la Empresa iniciará el respectivo procedimiento y tomará las acciones correctivas con el personal del proceso de crítica y de lecturas, para efectos de corregir y que no se vuelva a presentar este tipo de novedad en el predio ubicado en la Carrera No. 13-03, Apartamento 302 Frente a Bomberos, del corregimiento de pueblo Tapao, del Municipio de Montenegro Quindío, garantizando la normalización del proceso de toma de lectura y registro de consumos.

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:** Informarle a la señora **MARTHA GALEANO** que los altos consumos se dieron como consecuencia de lectura represada, atribuible a la no toma de registros de consumo del instrumento de medida, los que ya fueron subsanados con un saldo a su favor de **5M3** a la cuenta de servicio No.**802166** del corregimiento de pueblo Tapao, del Municipio de Montenegro Quindío,

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Remitir copia de esta resolución a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, para que abone a la cuenta de servicio No. **802166** del corregimiento de pueblo Tapao, del Municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de **5M3**, por las razones ampliamente expuestas en esta resolución.

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

Dada en Armenia Quindío, a los Veintiocho (28) días del mes de Mayo de Dos Mil Dieciocho (2018).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**  
**BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRIA**

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente  
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

Elaboró:

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

PQR-0341