

RESOLUCIÓN PQR-0834-2018
Agosto 01 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 335990

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,

1. Antecedentes

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de Montenegro Quindío, establecida por la CRA mediante la resolución CRA 688 de 2014, e implementada por EPQ SA ESP, mediante acuerdo 015 del 27 de Diciembre de 2017 de su Junta directiva, se ha allegado reclamación a la oficina de PQR de la sede central de EPQ.

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

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".

3. Respuesta a los Hechos

Hemos estudiado su reclamación y para mejor comprensión hemos agrupado los hechos en 5 temas, así: (i)EPQ Empresa ineficiente; (ii)Incrementos tarifarios no acordes a leyes actuales; (iii)Cobro de servicio que no se presta; (iv)En Montenegro no hay PTAR qué se hace el dinero para construir las; (v)Facturar con el consumo real no con el promedio.

EPQ empresa ineficiente: Contrario a lo que argumenta el o la Reclamante, Empresas Públicas del Quindío ha venido ascendiendo en los indicadores de calidad, mostrando avances en la consolidación de los procesos y el fortalecimiento institucional, todo ello, traducido en mayor y mejor capacidad de respuesta, mayores inversiones y calidad en el servicio, redundando en el bienestar de los usuarios. Una sentencia judicial ordenando la ejecución de obras, no es el indicador de ineficiencia de una empresa y de haber concluido eso la Superintendencia como lo afirma en su escrito, de seguro ya la hubiera intervenido, cosa que no ha sucedido.

Como cualquier empresa y más aún prestadora de servicios públicos domiciliarios, se presentan inconvenientes, errores y falencias, que no debería ser, pero al frente de Ella hay humanos, que no sirva esto de excusa, pero sí de reflexión e invitación a analizar el contexto de la empresa y reconocer que sí se ha avanzado.

Incrementos tarifarios no acordes a leyes actuales: Sea lo primero decir que, El artículo 1° de la Resolución CRA 271 de 2003, define el Sistema de alcantarillado, así:

"Es el conjunto de obras, equipos y materiales empleados por la persona prestadora del servicio, para la recolección, conducción, tratamiento y evacuación de los residuos líquidos desde la fuente productora (de los residuos) hasta el sitio de disposición final."

Respecto al pago del servicio de alcantarillado, en el año 2014 el Consejo de Estado, sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, con radicado número 25000-23-24-000-2005-01399 01, aclaró que:

"La Ley 142 de 1994, dispuso en el artículo 146 la forma como debería medirse el consumo en los servicios públicos domiciliarios. Estableció como principios generales que la Empresa y el suscriptor o usuario tiene derecho a que los consumos se midan, para lo cual han de emplearse los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles y que el consumo debe ser el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...).



...el inciso del artículo 146 citado dispuso que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo. En cumplimiento de este precepto la Comisión reguló el parámetro para estimar el consumo del servicio de

alcantarillado a partir del consumo del servicio de acueducto, así se dispuso en el artículo 1.2.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001. (Se resalta).

Dentro de esta preceptiva el cobro del consumo de alcantarillado no se efectúa a partir de la medición directa del volumen de vertimiento a la red sino que se adoptó como criterio general emplear el consumo de acueducto como parámetro para el cobro del servicio de alcantarillado."

Ya habiendo entendido con la anterior transcripción legal, que el cobro del servicio de alcantarillado se hace con base en el consumo de acueducto, ahora lo que tenemos que tener en cuenta es que las tarifas tanto para acueducto como para alcantarillado son distintas y varían dependiendo del municipio.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA, expidió la resolución CRA 688 de 2014 "por medio de la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana" y la Resolución CRA 735 de 2015, por medio de la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución 688.

Para dar cumplimiento a esa obligación legal del nuevo modelo tarifario, Empresas Públicas del Quindío, previa revisión del municipio, el Departamento y el grupo de trabajo interno, frente a los estudios de costos y tarifas disponibles en la entidad, presentó a consideración, discusión y aprobación de la Junta directiva de EPQ SA ESP, el 20 de Junio de 2017, el estudio de costos y tarifas basado en la metodología tarifaria definida en la resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, para el municipio de Montenegro Quindío.

El estudio de costos y tarifas presentado a la Junta directiva de EPQ, fue objeto de discusión en distintas mesas de trabajo en las que se revisaron y abordaron los aspectos constitutivos de la determinación de los costos medios de administración (CMA), Costos Medios de Operación (CMO), Costos Medios de Inversión (CMI) y Costos Medios de Tasas Ambientales (CMT) que conforman el modelo tarifario, revisiones que contaron con la asesoría constante de especialista en tarifas.

Para el Municipio de Montenegro Quindío, fueron aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, mediante Acuerdo No. 015 del 27 de diciembre de 2017, los siguientes costos de referencia para el servicio de acueducto y el servicio de alcantarillado, así:

MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
	Cargo Fijo valor mes	Cargo por consumo M3	Cargo Fijo valor mes	Cargo por vertimiento M3
	\$6.019,01	\$1.593,61	\$3.783,08	\$1.723,77

Lo anterior quiere decir que los metros cúbicos que el predio consuma, se multiplicarán por **\$1.593,61** para facturar el consumo de agua y se multiplicarán por **\$1.723,77**, cuando se facture el vertimiento; de allí, que en la factura aparezca más elevado el costo de vertimiento que el de consumo de agua, porque, a pesar de que el parámetro para medir el vertimiento sean los metros cúbicos consumidos, la tarifa a aplicar es distinta de la del acueducto.

Las tarifas dependen del costo en que incurre cada empresa para la prestación y de las inversiones que necesite realizar para alcanzar los estándares del servicio y no todos los acueductos y alcantarillados son iguales ni tienen los mismos gastos, se deben tener en cuenta las condiciones geografías, climatológicas, topográficas, de producción y de los sistemas que caracterizan los diferentes municipios del país, por eso las tarifas de acueducto y alcantarillado es diferente para cada municipio.

Tenemos entonces: **El Cargo Fijo** que se calcula con base a los gastos de administración de la empresa prestadora y se divide entre el número de suscriptores. **El Cargo por Consumo**, en acueducto y **el cargo por vertimiento** en alcantarillado, el cual se mide en metros cúbicos consumidos por cada suscriptor, un metro cubico son mil litros de agua y en ese valor están incluidos los costos de operación, las inversiones y las tasas ambientales.



Empresas Públicas del Quindío, no está desconociendo el artículo 146 de la ley 142 de 1994, que define que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario, pues como ya lo ilustramos líneas atrás, el consumo del servicio de acueducto se tiene como el parámetro para estimar el consumo del servicio de alcantarillado, otra cosa es que, la tarifa de consumo sea diferentes a la tarifa de vertimiento.

Con el fin de minimizar el impacto económico en el cobro de los servicios a los usuarios, la Junta Directiva de la Entidad, mediante Acuerdo No. 04 del 08 de Mayo del 2018, decidió aplicar el incremento tarifario en el Municipio de Montenegro, de manera progresiva, así: Para el periodo 201804 el 10%, para el periodo 201805 el 30% y para el periodo 201806 el 60% del incremento tarifario.

Cobro de servicio que no se presta: Revisado el sistema, específicamente el histórico de consumo, encontramos que el registro de lectura está congelado y de acuerdo a la visita hecha al predio, éste está habitado por dos personas, lo que descarta una de las causas por las cuales las lecturas estuviera frenada (deshabitado).

Por ello, se llega a la conclusión, que el instrumento de medida del predio que ocupa nuestra atención, no está funcionando bien, esta frenado, esto es, que no registra consumo alguno, por lo que se solicitará en la parte resolutive de este acto administrativo, el cambio del medidor por uno que cumpla con las especificaciones técnicas que permitan medir de manera razonable el consumo del predio.

Así las cosas, no es cierto que se esté cobrando por un servicio que no se presta, por el contrario el servicio se está prestando, pero el instrumento de medida no lo está midiendo razonablemente, el estimado que se tiene de consumo individual o por persona al mes, es de 4M3, pero para la empresa es imposible saber en qué momento cambia la condición del predio respecto de su número de habitantes, por ello es una novedad que debe reportar el suscriptor o usuario.

En el caso particular la visita corroboró dos habitantes ello indica que se les promediaría 8M3 mensuales, por ello se analizará a la luz de la que nos permite reconocer una reliquidación de cinco meses atrás, cuantos metros cúbicos se le abonarían, toda vez que, se le están promediando 16M3.

A fin de generar el menor trastorno posible tanto para el usuario como para la Empresa, lo que haremos es darle un plazo improrrogable de treinta (30) días para que el suscriptor o usuario instale un nuevo instrumento de medida.

Por otro lado, es de aclarar que cuando se presentan suspensiones del servicio por motivo de reparaciones por daños en la infraestructura, al estar suspendido el servicio de agua, el medidor no va a registrar ningún consumo, entonces no se va a facturar ningún valor por consumo.

En Montenegro no hay PTAR que se hace el dinero para construirlas: Precisamente, uno de los componentes del recaudo tarifario, dentro del costo medio de inversión -CMI-, es el Plan de Obras e Inversiones Regulada -POIR-, dentro del cual se proyectaron obras para ser ejecutadas en los próximos diez años, dentro de esta inversión están contempladas obras de alcantarillado, la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales y los colectores para el municipio de Montenegro.

Facturar con el consumo real no con el promedio: La ley 142 de 1994 prevé en su artículo 146 titulado **La medición del consumo, y el precio en el contrato.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999, que la Empresa y el Suscriptor o Usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo Suscriptor o Usuario o cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

Queda claro entonces, que en las circunstancias donde es imposible medir razonablemente el consumo, debe recurrirse al promedio, como elemento de medida, como es en este caso, donde la visita de campo nos evidenció que el instrumento de medida de la cuenta de servicio No. 335990 no registra consumo de agua, es decir, se encuentra frenado y así lo refleja nuestro sistema, por ello haremos el siguiente análisis:

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

La 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.*

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor."

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ, Wilson Álvarez donde se identificó: que hay lectura de 1552 habitan dos personas, hay un lavamanos, una ducha, un lavaplatos, un lavadero y un sanitario, así mismo se identifica que viven dos personas, así mismo se abrieron las llaves del predio y el medidor no corrió lo que evidencia que el instrumento de medida frenado, en la revisión de las redes internas no se identificó fuga visible ni imperceptible.

Cobro por promedios

Una vez la Prestadora advierte en el sistema que la cuenta de servicio No. 335990 no reportaba lecturas de consumo, se ordenó visita por parte del proceso de la 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 promedio se aplica de conformidad con el numeral 3 de la cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes, respaldado por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, que dice:

***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).

Oportunidad para reclamar

Los usuarios de las Empresas de Servicios Públicos –ESP– cuentan con mecanismos que proporciona la ley para que ejerzan sus derechos como consumidores y usuarios del servicio. **Entre estos derechos se encuentra la reclamación, queja o recurso contra la mala facturación o el cobro indebido.**

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro indebido no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga, esto, con el objetivo primero de penar al usuario que deja pasar el tiempo y no reclamar; y segundo, para que los comprobantes de pago o las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre, *busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de si el usuario discute el valor de los servicios facturados, es decir, seguridad jurídica, así lo contempla la ley 142 en su artículo 154:*

Artículo 154. De los recursos. (...).

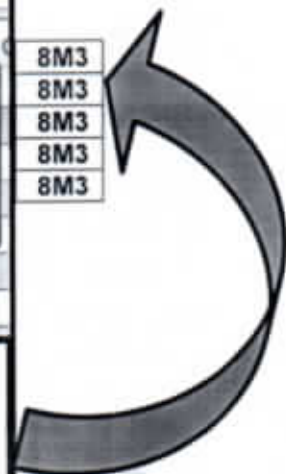
(...). En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Liquidación últimos cinco (5) periodos

Teniendo claro que las facturas de más de cinco (5) meses de expedidas ya han quedado en firme y no admiten reclamo, procederemos a promediar los últimos cinco (5) meses, teniendo en cuenta que la visita al predio nos confirmó, que residen dos personas, entonces con base en el numeral 1 de cláusula 21 del Contrato de condiciones Uniformes, promediaremos 4M3 el promedio por cada persona que habita al predio y se aplicará así:

Período	Nr. Medidor	Consumo
201807	1.552	16
201806	1.552	16
201805	1.552	16
201804	1.552	16
201803	1.552	16
201802	1.552	16
201801	1.552	16

Filtro
 (16+16+16+16+16)=
80M3 facturados,
menos
 8M3x los últimos 5
 periodos promediados
 = **40M3**, dando como
 resultado final:
40M3 a abonar.



Un promedio de **4M3** por cada persona, que habita en el predio, multiplicado por las 2 personas que habitan el predio nos da un promedio total de **8M3** por periodo, multiplicado por los últimos cinco (5) periodos, tendríamos **40M3** en total para restarle a lo que se facturó que son **80M3**, arrojándonos un total de **40M3** que serán abonados la cuenta de servicio No. **335990** Teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habita dos persona.

Habiendo comprobado en la visita que en el predio habitan 2 persona y que el consumo no se ha podido medir razonablemente porque el instrumento de medida se encuentra frenado, según visita, recurrimos al promedio por habitante del predio, como alternativa excepcional de medida, arrojándonos el resultado ya ilustrado anteriormente.

Teniendo en cuenta, que se evidencia que el instrumento se encuentra frenado, se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. **335990** del Municipio de Montenegro 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.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No.335990, del municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de 40M3, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adoptar las respuestas dadas a lo largo de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Continuar aplicando la actualización tarifaria aprobada por la Junta Directiva de EPQ SA ESP para el municipio de Montenegro Quindío, ya que es una obligación legal que La Prestadora debe cumplir.

ARTÍCULO CUARTO: Informarle al o la Reclamante, que una vez se notifique legalmente este acto administrativo, debe cancelar el valor facturado, para lo cual podrá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas y de tener problemas para el pago total, puede acceder a cualquiera de las facilidades de pago que ofrece EPQ SA ESP, incluyendo la financiación

ARTÍCULO QUINTO: Solicitarle al Suscriptor de la cuenta de servicio No.335990, del municipio de Montenegro Quindío, que en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación de esta resolución, deberá cambiar 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 ½ pulgada, volumétrico y de transmisión mecánica de R160 o R200, debe estar preequipado con sistema que permita instalar posteriormente de 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 Montenegro, aportando factura de compra y certificado de calibración.

ARTÍCULO SEXTO: Remitir al proceso de perdida técnicas este acto administrativo con el fin, que verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario.

ARTÍCULO SEPTIMO: Informarle al Usuario que mientras se dé la instalación del nuevo instrumento de medida, se le facturará el promedio de 8M3 por periodo, calculado a tres(3) personas que habitan el predio, según visita técnica de conformidad el numeral 3° de la cláusula 21 del contrato de condiciones uniformes.

ARTÍCULO OCTAVO: 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 Agosto 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-0724

Elaboró:

Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR

Revisó:

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