

RESOLUCIÓN PQR-0679-2018

Agosto 1 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 304290**

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 y CRA 735 de 2015, 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".

Hemos estudiado el asunto referenciado y para mejor comprensión le daremos respuesta a cada hecho y petición, así:

3. Análisis de EPQ y Respuesta a Las Reclamaciones

3.1. Al hecho primero: Revisada nuestra base de datos hemos verificado que la dirección relacionada, pertenece a la cuenta de servicio No. **304290** cuyo suscriptor es la señora MARIA ROSALINA GUTIERREZ.

3.2. Normatividad

El Artículo 21, del decreto 302 de 2000 contempla que:

"Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."

3.3. Visita:

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ donde se identificó que: hay un medidor marca METREX con lectura 1260, habitan cuatro personas, hay un baño, una ducha, tres grifos, se identifica que hay dos lectores comerciales con la misma nomenclatura, se observa que en una local no se usa el servicio de agua, el funcionario procede a hacer una regulación de un tanque para que haya menos consumo de agua, así mismo se realiza la revisión de las redes internas de la





Vivienda identificando una fuga visible en la ducha del baño; esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y Gloria Bedoya.

Por lo tanto se le solicita al Usuaría que la fuga visible, identificada en la ducha del baño que debe ser arreglada, como lo contempla la norma transcrita, toda vez que, es responsabilidad del Suscriptor realizar las reparaciones a que haya lugar y en caso contrario se seguirá aplicando el consumo registrado por el instrumento de medición.

Importante resaltar que habiéndole ya notificado y estando enterada la usuaria de la existencia de este daño, debe proceder a su corrección, toda vez que, la Prestadora seguirá facturando el consumo que registre el instrumento de medida.

3.4. A los hechos del Segundo al Quinto: COBRO DE ALCANTARILLADO

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

3.5. Al hecho sexto: No puede alegarse posición dominante, toda vez que EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales permitidas sobre un consumo real, comprobado con el análisis hecho al sistema donde se evidencia una lectura ascendente coherente y aplicada la fórmula al promedio de los últimos seis (6) meses, se corroboró que no hubo desviación significativa.

4. Respuesta a las Reclamaciones

La medición real se está realizando, nuevamente lo reiteramos, tomamos el consumo de agua como parámetro para medir el vertimiento y se factura con base en la tarifa definida para éste, recordemos que una cosa es el consumo como parámetro de medida, es decir, para saber qué cantidad de vertimiento hizo el Usuario y otra muy distinta la tarifa que se aplica a esa cantidad de vertimiento, por ello no se suspenderá el cobro del alcantarillado, pues estaría la Prestadora incurriendo a parte del incumplimiento a la ley, en detrimento, toda vez que estaría dejando de cobrar un vertimiento ya causado.

Hasta tanto no se notifique en debida forma esta decisión, Empresas Públicas del Quindío, se abstendrá de suspender o cortar el servicio de agua, hasta tanto no se notifique al suscriptor o Usuario de la decisión, pero en ningún momento se dejará de cobrar los servicios prestados.

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

RESUELVE

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

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 TERCERO: 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 CUARTO: Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, para que realice el seguimiento a la reparación de la fuga visible identificada en el predio.

ARTÍCULO QUINTO: 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, al día uno (1) 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)

Elaboró:

Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR



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



PQR-1155