



RESOLUCIÓN PQR -0916-2017

Agosto 6 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO NO. 332674**

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".

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. **332674** cuya suscriptora es la señora **AMANDA PEREZ MARTÍNEZ**.

3.2. 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:

115





"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 hecho 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.

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 aprobadas las siguientes tarifas 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

Handwritten signature and date: 27/5



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 son diferentes 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 diferente a la tarifa de vertimiento.

Con el fin de minimizar el impacto económico, se 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.

3.3. 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.

3.4. 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

2/5



notifique al suscriptor o Usuario de la decisión, pero en ningún momento se dejará de cobrar los servicios prestados.

4. Novedad

Una vez analizamos nuestro sistema hemos evidenciado imprecisiones en los registros de lectura, por ello entraremos a analizar de qué se trata y resolveremos de fondo, para ello nos remitiremos inicialmente a la norma, así:

Normatividad

La ley 142 de 1994, capítulo V en el artículo 146, reglamentó la determinación del consumo facturable acueducto y alcantarillado, adoptando las siguientes definiciones.

"Artículo 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

[...].

Inicialmente nos remitimos a la base de datos y analizamos el siguiente pantallazo:

Cuenta Servicio 332674 **Dirección** CRA-4 No. 4-98

Información de Cuenta | **Facturas** | **Pag**

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Consumo
201807	4.076	10
201806	4.066	14
201805	4.052	27
201804	4.025	14
201803	4.025	14
201802	4.039	10
201801	4.029	10
201712	4.029	8
201711	4.021	8

Registros de lectura imprecisos, lo que incide negativamente al momento de facturar el consumo.

A la actual lectura correcta (4.076M3), le restamos el último registro histórico de lectura correcta (4.029M3), para verificar los M3 realmente consumidos; esto nos arroja un resultado de: 47M3, reiteramos, los metros cúbicos realmente consumidos.

Ahora sumamos los consumos facturados, para definir la diferencia entre lo realmente consumido y lo facturado, así: $10+14+27+14+14+10+10=99\text{M3}$ facturados. Entonces al total de metros cúbicos facturados (99M3), le restamos los metros cúbicos realmente consumidos (47M3), esto nos da como resultado 52M3 cobrados de más y que deberán abonarse a la cuenta de servicio No. 332674 del municipio de Montenegro Quindío.

El anterior diagrama es clarísimo al advertir que fueron más los metros cúbicos facturados que los realmente consumidos, pero a los 52M3 que serían los a abonar de acuerdo al anterior diagrama, pero a estos 52 metros debemos restarle siete (7M3) metros cúbicos que ya se habían abonado mediante nota crédito No. 10.350 como consta en el siguiente pantallazo:

Inicio | Facturas | Pagos | Servicios | Reservas | ...

4/5



En conclusión, tomamos los **52M3** que han resultado de la lectura represada y le restamos los **7M3** que ya se le abonaron mediante nota crédito, para abonar finalmente la cantidad de **45M3**, lo que se hará en la parte resolutive de este acto.

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 en los análisis efectuados,

RESUELVE

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

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al proceso de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No.332674 del municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de **45M3**, por lo ampliamente ilustrado 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.

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 (6) 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)

3/5

PQR-1981

Elaboró: Dorangela Ardila M

Técnico Oficina PQR

Revisó:

Wilfredy Jaramillo Tor

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

