

RESOLUCIÓN PQR-0005-2019

Enero 14 de 2019

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO”

Cuenta de Servicio No. 461340

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 Quimbaya 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, de la señora, **MARIA CARLINA ORTEGA**, del predio ubicado en la carrera 7 No. 24-35 del municipio de Quimbaya Quindío, donde manifiesta su inconformidad con el valor cobrado por el servicio de agua potable y alcantarillado, además argumenta que los valores cobrados no corresponden al consumo de su predio.

Mediante la resolución No.PQR-3153-2018, se le dio respuesta a dicha reclamación y se notificó en debida forma.

No satisfecho con dicha respuesta, **MARIA CARLINA ORTEGA**, interpone recurso de reposición y en subsidio el de apelación, contra la resolución No. PQR-3153 de 2018, recurso radicado el 18 de Diciembre de 2018.

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 19, consagra el derecho a: “[...] presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

Que el artículo 154, de la Ley 142 de 1994, indica que: “El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. [...]”.

2.2. Identificación de la cuenta

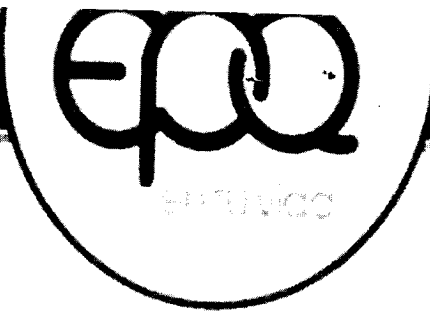
Verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató, que el predio ubicado en la carrera 7 No. 24-35 del municipio de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 461340.

2.3. Oportunidad y requisitos de los recursos

Antes de entrar a resolver el escrito radicado por el Reclamante, es importante analizar la oportunidad y los requisitos que se requieren para la presentación de un recurso de reposición, al respecto la ley 142 de 1994, en sus artículos 154 y 155, contempla:

“Artículo 154. De los recursos. (...)”

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. ...”.



“Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.” (Resaltado y subrayas propias).

Respecto al recurso de reposición radicado el 18 de Diciembre de 2018, tenemos que, fue radicado oportunamente, cumpliendo con el requisito del inciso 3° del artículo 154 de la ley 142 de 1994, que define claramente que el recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

Ahora bien, verificado nuestro sistema, hemos encontrado que al momento de radicar el recurso de reposición, dicha cuenta de servicio se encontraba pendiente de cancelar los pagos del **promedio del consumo de los últimos cinco períodos**, así como lo prueba el siguiente cuadro.

CUMPLIMIENTO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD INCISO 2° Artículo 155 LEY 142 DE 1994, CUENTA DE SERVICIO No. 461340 DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO								
FECHA INGRESÓ RECURSO DE REPOSICIÓN	06/11/2018							
VALOR CONSUMO POR MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	TOTAL PROMEDIO ULTIMOS CINCO PERIODOS
	40,599	40,599	46,202	33,484	34,542	34,542	195,426	(195,426)/5 39,0852
ABONOS	29,000	29,000	35,242	26,348	36,391		155,981	La deuda pendiente se obtiene de restarle lo que a la fecha de interponer el recurso el recurrente debía haber cancelado, es decir, el promedio de los últimos cinco períodos aplicado a cada mes adeudado. Como el promedio de los 5 períodos anteriores al recurso, arrojó un valor de \$39,085 éste se aplica a los meses que no se cancelaron o que simplemente se abonó a la deuda, (Pagos que debió haber hecho el recurrente \$195,425 MENOS abonos hechos \$155,981= \$39,444).
VALOR FACTURA ACUMULADA	11,599	52,198	69,399	67,641	75,835	73,987		
PAGOS QUE EL RECURRENTE DEBIO HABER REALIZADO AL MOMENTO DE RADICAR EL RECURSO	39,085	39,085	39,085	39,085	39,085	0	195,425	
DEUDA PENDIENTE AL MOMENTO DE INTERPONER EL RECURSO	39,444							
NO PROCEDE RECURSO, NO CUMPLE REQUISITO INCISO 2° ARTICULO 155 LEY 142 DE 1994, que contempla : "Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos."								

Así las cosas, tenemos que, el recurrente no cumple con uno de los requisitos de procedibilidad para la presentación del recurso de reposición, el de acreditar el pago de las sumas promedio del consumo de los últimos cinco períodos, incumpliendo con el inciso 2° del artículo 155 de la ley 142 de 1994, transcrito anteriormente.

Aun así y con el objeto de ser garantistas con la Reclamante, se le dará respuesta al escrito radicado el 18 de Diciembre de 2018, pero en calidad de nueva reclamación, de la siguiente manera:

3. Análisis y respuesta

Para mayor comprensión, daremos respuesta por temas, abordándolos así:

3.1. Al numeral primero: El Reclamante argumenta en primer lugar que los valores cobrados por los servicios de acueducto y alcantarillado no corresponden al consumo de su vivienda.

Respuesta: Analizado nuestro sistema, hemos encontrado que:





Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Filtro									
Fecha	Tipo	Municipio	Ra	Fecha Recibida	Reclamo				
5/05/2016	R	Quimbaya	7.733	11/05/2016	SEGUN VISITA TECNICA AL PREDIO REALIZADA POR EL FONTANERO SE ENCONTRÓ: NO HAY FUGAS NI DAÑOS LAS LECTURAS DEL MEDIDOR PRESENTAN DISCREPANCIA...				
4/08/2015	R	Quimbaya	7.062	12/08/2015	SEGUN VISITA TECNICA AL PREDIO REALIZADA POR EL FONTANERO SE ENCONTRÓ: NO PRESENTA FUGAS NI DAÑOS DENTRO DEL PREDIO, LAS LECTURAS DEL MEDIDOR...				
4/02/2014	R	Quimbaya	6.229	7/02/2014	SEGUN VISITA TECNICA AL PREDIO NO HAY FUGAS NI DAÑOS, LAS LECTURAS SON CORRECTAS, SEGUIMIENTO DE LECTURAS 732-764-802-877=75 M EN EL PREDIO ESTÁ...				
6/06/2013	R	Quimbaya	5.712	12/06/2013	SEGUN VISITA TECNICA AL PREDIO NO HAY FUGAS NI DAÑOS LAS LECTURAS SON CORRECTAS LO COBRADO ES CONSUMO SEGUIMIENTO DE LECTURAS 441-480-520-966...				

Se ha recepcionado varios reclamos de esta cuenta de servicio en distintas épocas, aparte de la que nos ocupa actualmente, el 6 de junio de 2013, el 4 de Febrero de 2014, el 4 de Agosto de 2015, el 5 de Mayo de 2016 así:

FECHA DE LA RECLAMACIÓN Y RADICADO	ASUNTO	RESPUESTA
2013-06-06 Rad. 5.712	Inconformidad con el consumo	Según visita técnica al predio realizada por el fontanero se encontró: no hay fugas ni daños las lecturas del medidor presentan discrepancia la corrección de ellas es (266- 287) se cobra por este periodo 21m, y se reporta en novedades el consumo de este mes fue cancelado y acumulado en el periodo anterior. Hay descuento.
2014-02-04 Rad. 6.229	Inconformidad con el consumo	Según visita técnica al predio no hay fugas ni daños, las lecturas son correctas, seguimiento de lecturas 732-764-802-877=75 m en el predio están teniendo alto consumo. Lo cobrado (38m) es consumo, se recomienda hacer uso racional del servicio, no hay descuento.
2015-08-04 Rad. 7062	Inconformidad con el consumo	Según visita técnica al predio realizada por el fontanero se encontró: Que no presenta fugas ni daños dentro del predio, las lecturas del medidor son correctas el consumo corresponde a lo registrado 31m (es consumo) y su seguimiento es 55-80-111-148. recomienda hacer uso racional del servicio. No hay cuenta.
2016-05-05 Rad. 7733	Inconformidad con el consumo	Según visita técnica al predio realizada por el fontanero se encontró: No hay fugas ni daños las lecturas del medidor presentan discrepancia la corrección de ellas es (266- 287) se cobra por este periodo 21m y se reporta en novedades el consumo de este mes fue cancelado y acumulado en el periodo anterior. Hay descuento.

Aunque por el lapso de tiempo entre la última reclamación y la de ahora, no hay incidencia, quisimos hacer referencia, para determinar que siempre se ha estado atento a las novedades de este predio y se ha dado respuesta oportuna y objetiva, es decir, que cuando ha tenido la razón se ha reconocido, como es el caso del abono hecho el día 11 de Mayo de 2016 con ocasión de la reclamación hecha el 5 de Mayo de 2016, por valor de \$83.311.00, como lo muestra el siguiente pantallazo de nuestra base de datos:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Filtro									
Periodo	Fecha	Nota...	Municipio	Descripción	Valor				
201604	11/05/2016	3.150	Quimbaya	SEGUN VISITA TECNICA AL PREDIO REALIZADA POR EL FONTANERO SE ENCONTRÓ: NO HAY FUGAS NI DAÑOS LAS LECTURAS DEL MEDIDOR PRESENTAN DISCR...	83.311				



Ahora bien, si analizamos el reciente histórico de lecturas y consumos en nuestro sistema, encontramos:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201812	682	4109	11
201811	671	4109	11
201810	660	4109	11
201809	649	4109	16
201808	633	4109	14
201807	619	4109	14
201806	605	4109	13
201805	592	4109	11
201804	581	4109	12
201803	569	4109	10
201802	559	4109	9
201801	550	4109	13

Las lecturas son ascendentes y continuas, lo que prueba que no hay represamiento y que el medidor está registrando a simple vista, el consumo.

Corroborados los consumos, encontramos que son exactamente el resultado de la operación, de restarle a la lectura actual, la lectura anterior, lo que indica que se ha hecho correctamente la digitalización de la información.

En resumen, la gráfica anterior nos muestra, que las lecturas se han registrado ascendentes, continuas y coherentemente, lo que nos dice que el medidor está registrando el consumo y que no se han presentado represamientos de lectura como tampoco el medidor está frenado.

Por otro lado, los consumos son exactamente el resultado de restarle a la lectura actual, el consumo anterior lo que significa que los registros tanto de lectura como de consumo son correctos.

Finalmente analizamos que esta cuenta de servicio ha tenidos consumos muy homogéneos, sin representar picos, dándose una coherencia y continuidad en el promedio de consumo, lo que corrobora lo encontrado en la visita de campo, que no se encontró ningún tipo de fuga perceptible ni imperceptible y el instrumento de medida se encuentra funcionando normalmente.

3.2. Al mismo numeral primero: En este mismo primer numeral, también argumenta la Reclamante que, el consumo no es el elemento principal del precio que se le está cobrando en la factura, que lo que se le está cobrando en la factura es el valor por concepto de vertimiento y éste es mayor al valor del consumo.

Respuesta: Ya lo ilustramos ampliamente en la resolución No. PQR 3153 de 2018, se trata de dos temas distintos, el valor del consumo y el valor del vertimiento y para el cobro de éste último, se tiene como base el consumo, es decir, el número de metros cúbicos que se hayan consumido en el predio, por el valor de la tarifa de cada recargo, de acuerdo a la siguiente tabla:

MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO	Tarifas implementadas con el nuevo modelo tarifario	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
		Cargo Fijo valor mes	Cargo por consumo M ³	Cargo Fijo valor mes	Cargo por vertimiento M ³
			\$5.990, ⁷⁴	\$1.118, ⁴⁷	\$3.767,00
	Actualización de los costos de referencia por acumulación del IPC, a partir del periodo 201811	\$6.184, ⁶⁴	\$1.154, ³¹	\$3.889, ⁶⁹	\$1.735, ⁶⁴

Este cuadro nos dice que, los metros cúbicos que el predio consuma, se multiplicarán por **\$1.118,⁴⁷**, hasta el periodo 201810, y del periodo 201811 en adelante por **\$1.154,³¹**, para facturar el consumo de agua.

Ahora bien, los metros cúbicos de agua consumidos, se multiplicarán por **\$1.682,⁷⁸**, hasta el periodo 201810 y del periodo 201811 en adelante por **\$1.735,⁶⁴**, para facturar el vertimiento.

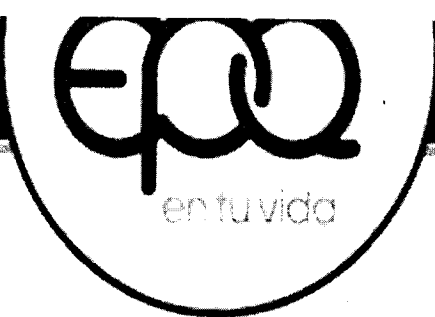
Las tarifas dependen del costo en que incurre cada empresa para la prestación y de las inversiones necesarias para alcanzar los estándares del servicio y no todos los acueductos y alcantarillados son iguales, ni tienen el mismo grado de cobertura, ni tienen los mismos gastos, se deben tener en cuenta 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.

Las metodologías tarifarias hasta la fecha han establecido como regla general que el sistema de medición para facturar el servicio público domiciliario de alcantarillado, es el volumen facturado de consumo de acueducto.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en respuesta dada a la ANDI con respecto al tema de medición de vertimientos, considera que se debe tener en cuenta que **con una medición individual del servicio público domiciliario de alcantarillado se generarían costos adicionales de comercialización** (toma de lectura, revisión del proceso de facturación, mantenimiento y revisión de instrumentos de medición, entre otros) que no se encuentran hoy en la tarifa, es decir, incrementaría la facturación.

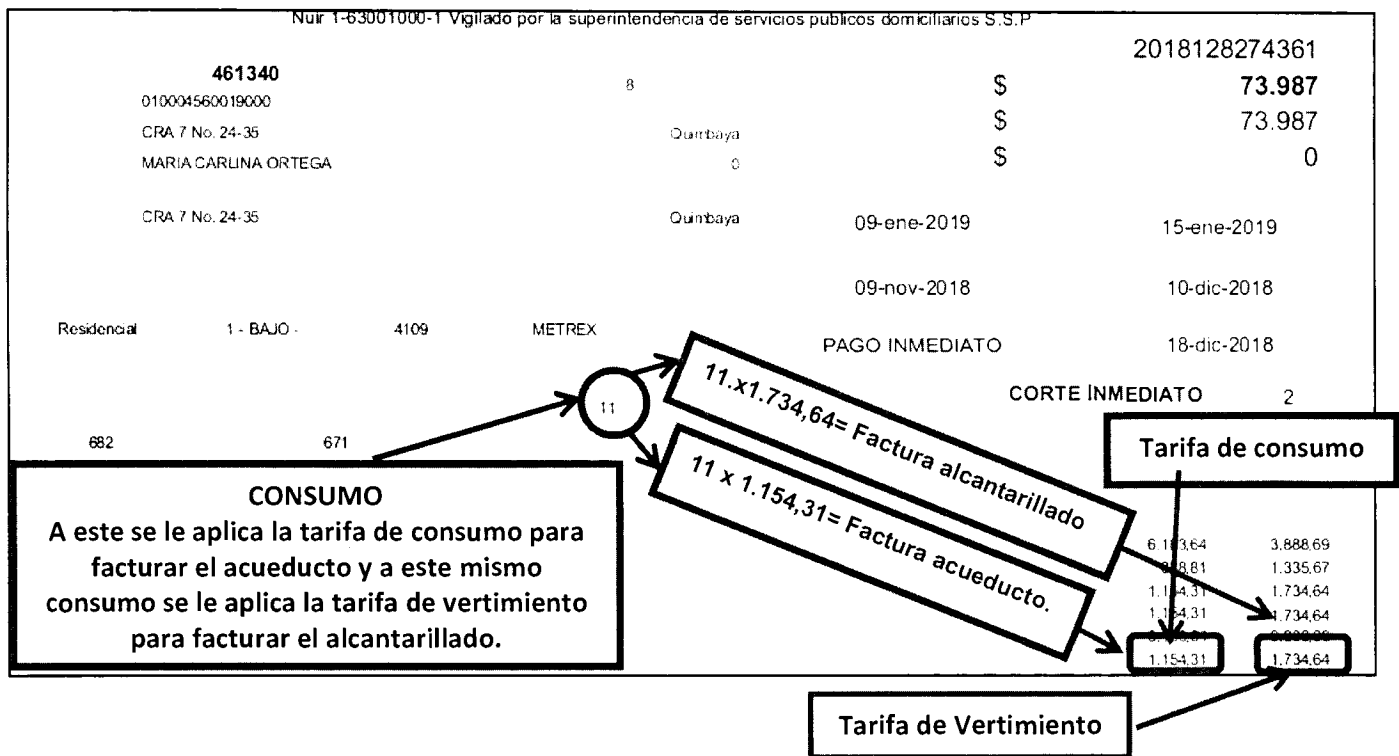
También considera La CRA, que, al establecer la relación beneficio/costo entre la estimación de los consumos del servicio público domiciliario de alcantarillado y la medición individual del mismo se puede decir que los costos de implementar la medición de las aguas vertidas pueden ser mayores a los beneficios, teniendo en cuenta que la mayoría de suscriptores normalmente vierten en las redes del alcantarillado aproximadamente la misma cantidad de agua con que se abastecen.

Por lo que se debe tener en cuenta que el costo del procedimiento de aforo y de medición de los vertimientos será asumido por quien tenga la iniciativa de hacerlo, es decir, si el usuario lo requiere, será el mismo el responsable de asumir los costos asociados a dicho procedimiento, siempre y cuando sea técnica y económicamente viable la realización del aforo o de la medición.



En conclusión, actualmente la técnica considerada por las actuales metodologías tarifarias para facturar el servicio público domiciliario de alcantarillado, es el volumen facturado de consumo de acueducto, la medición individual del servicio público domiciliario de alcantarillado, está en discusión para implementarse, pero hay que tener en cuenta que esto generaría costos adicionales de comercialización (toma de lectura, revisión del proceso de facturación, mantenimiento y revisión de instrumentos de medición, entre otros), costos que no se encuentran hoy en la tarifa.

Por eso en la factura de un suscriptor o usuario de Quimbaya Quindío, aparece más elevado el cargo por vertimiento que el cargo por consumo de agua, porque, a pesar de que el parámetro para medir el vertimiento sea los metros cúbicos consumidos, la tarifa a aplicar es distinta de la del cargo por consumo de acueducto, la próxima gráfica lo corrobora:



Este diagrama si nos permite identificar más claramente que el consumo es el que se tiene como base para cobrar acueducto y alcantarillado, que la diferencia radica en que cada servicio tiene diferente tarifa y que la tarifa de vertimiento es más alta (\$1.734.⁶⁴), que la tarifa de consumo (\$1.154.³¹), por eso el cobro del servicio de alcantarillado es más alto que el acueducto, porque a pesar que se tiene como base para el cobro de ambos, la misma cantidad de metros consumidos, las tarifas para cada uno son diferentes.

Lo que se está presentando por parte de suscriptores o usuarios es una interpretación errónea de la facturación del vertimiento, pues éste no puede facturarse con el mismo valor del consumo, porque el consumo tiene una tarifa de \$1.154.³¹, mientras que la tarifa del vertimiento es más alta, de \$1.734.⁶⁴, la confusión está en que, para el cobro del vertimiento, tenemos como base el consumo, es decir, que para La Empresa saber qué cantidad de vertimiento factura, tiene como referente la cantidad de metros cúbicos consumidos, pero el valor de estos metros vertidos, no se cobran con el mismo precio de los consumidos, la razón es que, son mayores los costos en que incurre la Empresa para satisfacer el servicio de Alcantarillado, que los costos en que incurre para la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Quimbaya Quindío.

3.3. Al numeral segundo: Argumenta la Reclamante que La Empresa está desconociendo lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 que indica que el usuario tiene derecho a que el consumo sea el elemento principal que se le cobra en la factura.



Respuesta: Como lo mencionamos en la resolución PQR No. 3153 de 2018, 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 el consumo que registre cada instrumento de medida en el respectivo predio, es el único factor que se tiene como referencia para definir el costo de la facturación, tanto para el consumo de acueducto como para el vertimiento en alcantarillado.

Lo que se ha confundido al parecer, es que, como ya se ha ilustrado ampliamente, 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.

3.4. Al mismo numeral segundo: No se puede hablar de falsa motivación, en primer lugar, porque sí es cierto que el cargo fijo se calcula con base en los costos de administración, otra cosa es que, el artículo 22 de la resolución CRA 688 de 2014, lo halla desglosado en una fórmula, así:

“ARTÍCULO 22. Costo Medio de Administración (). El Costo Medio de Administración de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se define de la siguiente manera:

$$CMA_{ac/al} = \frac{\sum_{i=1}^5 CAT_{i,ac/al}}{\sum_{i=1}^5 N_{i,ac/al}}$$

Donde:

$CMA_{ac/al}$: Costo medio de administración para cada uno de los servicios públicos domiciliarios (pesos de diciembre del año base/suscriptor/mes).

$CAT_{i,ac/al}$: Costos administrativos totales en el año i (pesos de diciembre del año base/por mes) para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el ARTÍCULO 23 de la presente resolución.

$N_{i,ac/al}$: Número de suscriptores facturados promedio del año i para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el ARTÍCULO 10 de la presente resolución.

i : Cada uno de los cinco (5) años del presente marco tarifario, corresponde a un valor entre uno (1) y cinco (5).

Parágrafo. En el evento que el periodo de vigencia de la presente fórmula tarifaria dure más de cinco (5) años, se aplicará la siguiente fórmula con base en los mismos valores proyectados:

$$CMA_{ac/al} = \frac{CAT_{5,ac/al}}{N_{5,ac/al}}$$

Donde:

$CAT_{5,ac/al}$: Costos administrativos totales en el año 5 (pesos de diciembre del año base/por mes) para cada servicio público domiciliario.

$N_{5,ac/al}$: Número de suscriptores facturados promedio del año 5 para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el ARTÍCULO 10 de la presente resolución.

En el reverso de la facturación expedida para el periodo 201802, se consignó la siguiente información:



"INFORMACIÓN DE INTERES SOBRE EL NUEVO MARCO TARIFARIO – MUNICIPIO DE QUIMBAYA

Se informa a los usuarios del Municipio de Quimbaya, los COSTOS DE REFERENCIA aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, mediante Acuerdo No.015 del 27 de diciembre de 2017. Estos costos son el resultado del estudio realizado para la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, para las áreas de prestación de servicios (APS) que cuenten con más de 5.000 suscriptores. La aplicación de estos costos de referencia se *empezará a reflejar en la facturación que se expida a partir del mes de Abril de 2018*, sobre los consumos generados en mes de febrero, teniendo en cuenta los factores de subsidios y aportes solidarios que se encuentran aprobados en el municipio por parte del Concejo Municipal, según Acuerdo No.030 de 2017.

MUNICIPIO	SERVICIO DE ACUEDUCTO (\$ Sept/2017)		SERVICIO DE ALCANTARILLADO (\$ Sept/2017)		Detalle Cargo por Consumo (CC) / Cargo por Vertimiento (CV)	ERVICIO	CMO	CMI	CMT
	Cargo Fijo (CMA) (\$ / suscriptor / mes)	Cargo por Consumo (CC) (\$ / M3)	Cargo Fijo (CMA) (\$ / suscriptor / mes)	Cargo por Vertimiento (CV) (\$ / M3)					
QUIMBAYA	\$5.990,74	\$1.118,47	\$3.767,38	\$1.682,78	ACUEDUCTO	\$645,29	\$467,35	\$5,83	
					ALCANTARILLADO	\$274,33	\$1.336,33	\$72,12	

De conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, estos costos de referencia pueden ser objeto de actualización cada vez que el Índice de Precios al Consumidor – IPC acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%), de acuerdo con información oficial publicada por el DANE."

Tampoco es de recibo la afirmación de falsa motivación, habida cuenta que, el tema de costos de prestación, no se incluyó en ese acto administrativo como motivador de la decisión, sino, como información de respaldo, haciéndolo de manera enunciativa que no inciden en la respuesta de fondo, pues se predica falsa motivación de aquellos argumentos que sirvieron de fundamento para decidir y éste no es el caso, reiteramos, porque se trata de meros enunciados legales que ponen en contexto la aplicación del nuevo marco tarifario .

Pero respecto al tema de LOS COSTOS DE PRESTACIÓN y para no incurrir en imprecisiones, toda vez que, se trata de disposiciones legales ya definidas por la máxima autoridad en materia regulatoria como lo es La Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico CRA, remitámonos a la resolución CRA 688 de 2014 especialmente en su título IV, entre los artículos 22 al 58, resolución que se complementa con la resolución CRA 735 de 2015.

Adjunto a esta respuesta, un (1) disco compacto conteniendo cuatro (4) archivos: la resolución CRA 688 de 2014; la resolución CRA 735 de 2015; el acuerdo 015 de 2017 de La Junta directiva de EPQ y el acuerdo 04 de 2018, expedido por la misma Junta Directiva; a cada una de las resoluciones se les ha resaltado los temas relacionados con los COSTOS DE PRESTACIÓN, de esta manera, estamos consultando directamente la fuente normativa en que se ha fundado la nueva estructura tarifaria.

3.5. Al mismo numeral segundo: Argumenta en éste mismo numeral que, la empresa no indicó los parámetros que conllevaron a determinar los costos y tarifas y manifiesta no estar de acuerdo con la afirmación de la empresa que: *"Las tarifas dependen del costo en que incurre cada empresa para la prestación y de las inversiones que necesita realizar para alcanzar los estándares del servicio (...)"*, porque la carga de las inversiones que para Quimbaya se propone, atiende a un incumplimiento generado por EPQ, como prestador del servicio.





Respuesta: Financiación vía tarifa de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV:

Usted ha hecho un buen recuento de los antecedentes respecto a la ejecución de obras necesarias para la buena prestación de los servicios, para redondear la idea y entender precisamente por qué ahora se ha cargado vía tarifa la financiación del PSMV aprobado por la CRQ, es preciso decir lo siguiente:

La figura del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR es un componente de la Resolución CRA 688 del 2014 y CRA 735 de 2015, esta figura no existía al momento de elaborar la estructura tarifaria 2005-2015, por ello, esa estructura fue calculada con la resolución CRA No 287 de 2004. En esta estructura se contemplaba un PAI (Plan Anual de Inversiones), en este plan se incorporaron los elementos necesarios para realizar reposición de redes de alcantarillado en regular y mal estado.

Es importante resaltar que la Resolución CRA 287 de 2004, por medio de la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, es del mes de Mayo de 2004, aplicable para la estructura tarifaria de 2005-2015, mientras que la Resolución No 1433 de 2004, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la cual se reglamenta el artículo 12 del Decreto 3100 de 2003, sobre Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, PSMV, es expedida el 14 de Diciembre de 2004, es decir, con posterioridad.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV-, para el municipio de Quimbaya Quindío, fue presentado el 21 de Julio de 2008 ante la CRQ para su aprobación, es decir, tres (3) años después del inicio de aplicación de la estructura tarifaria, esto explica por qué las obras de éste PSMV, no se encontraban incluidas en el mencionado PAI.

Por lo anterior, la mayoría de los PSMV del País, al momento de la ejecución, no contaron con los recursos financieros, porque sus fuentes de financiación tanto de municipios como del departamento, fueron inciertas, pues se hicieron sobre promesas de gestión con poca certeza de consecución, de ahí que estos planes no pasaran las auditorias y quedaran obras pendientes de ejecución.

Hay que dejar claro, que algunas obras que se montaron al nuevo esquema tarifario, fue porque no se logró su ejecución por falta de recursos, porque los municipios y el Departamento había comprometido gestión de recursos más no **financiaciones ciertas**.

Con este antecedente, Las Corporaciones Autónomas Regionales y para el caso nuestro, La CRQ, ha sido muy exigente para la elaboración de estos nuevos PSMV, exigió que las fuentes de financiación de los proyectos allí incluidos, **fueran ciertas**, para de esta manera garantizar su ejecución y no se quedaran en meras intenciones.

La CRQ desde el 2017, adelantó mesas de trabajo para la elaboración de los PSMV de los distintos municipios, donde el tema más preponderante fue la fuente de financiación, no contar en estos espacios con representantes de los municipios que pudieran comprometer recursos, fue aplazando el tema, hasta llegar la fecha límite de presentación y aprobación de estos planes, teniendo Empresas Públicas del Quindío EPQ, que garantizar la financiación de los proyectos que hacen parte del PSMV presentado a la CRQ, vía tarifa del servicio de alcantarillado.



Empresas Públicas del Quindío, presentó en el estudio de costos y tarifas, el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) en los servicios de Acueducto y Alcantarillado para el Municipio de Quimbaya Quindío.

La Junta Directiva de EPQ SA ESP, previo a la aprobación del Estudio de Costos y Tarifas, solicitó revisión integral de los proyectos incluidos en el POIR, proceso que se adelantó a través de mesas de trabajo con los equipos técnicos del Plan Departamental de Aguas PDA, Empresas Publicas del Quindío y delegados de las Alcaldías Municipales, quienes efectuaron el estudio y análisis técnico.

Todas las obras incluidas en los Planes fueron programadas, priorizando su necesidad por ausencia, su necesidad por el estado de las actuales dada su vida útil y su importancia en la prestación del servicio y por supuesto, que permitan lograr el cumplimiento de las metas establecidas en el modelo tarifario de la CRA.

Estas inversiones se constituyen en regulatorias para el Municipio de Quimbaya y una vez adoptado el Modelo Tarifario, están sometidas a control tarifario por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estas son:

SERVICIOS/PROYECTOS	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN	EJECUTADO O EN EJECUCIÓN
ACUEDUCTO	\$ 2.310.519.323		Al mes de agosto 2018
Optimización red de aducción	751.477.804	A partir II - 2023	
Instalación Estación de Macro medición (2 unidades)	70.000.000	2018 -2019	Estudios Previos
Optimización y reposición de redes de acueducto y sectorización	1.461.241.519	A partir II - 2018	16.354.627
Equipamiento y adecuación laboratorio para análisis de calidad del agua	27.800.000	I - 2018	EJECUTADO
ALCANTARILLADO	\$ 25.329.544.396		
Construcción Colectores Fase II	3.061.763.488	2019-2020	
Reposición de redes de alcantarillado	11.539.158.282	A partir II - 2018	
Compra terreno planta de tratamiento de aguas residuales Buenavista	470.000.000	2019	
Construcción planta de tratamiento de aguas residuales Quimbaya	9.968.152.272	2023	
Optimización redes de alcantarillado en el barrio laureles entre manzanas 3 y 15	37.955.995	2017	EJECUTADO
Optimización de redes de alcantarillado en el barrio villa Alejandría	27.250.328	2017	EJECUTADO
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 17 carrera 7	27.676.651	2017	EJECUTADO
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 26 entre carrera 5 y la proyección de la carrera 4	182.726.231	2017	EJECUTADO
Reposición alcantarillado carrera 9 entre calles 7 y 8 sector antiguo basurero en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	14.861.149	2017	EJECUTADO
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		\$27.640.063.719	

Ante el condicionamiento de la CRQ para aprobar los PSMV, sólo si contaban con **fuentes de financiación ciertas** y teniendo en cuenta que EPQ., sólo cuenta con los recursos provenientes de la facturación de servicios, debió comprometer la financiación de dichos proyectos vía tarifas.

En reunión llevada a cabo en el mes de Agosto de 2018 en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, convocada por Ella misma, la CRQ fue enfática en afirmar que los municipios y la Gobernación habían dejado sola a Empresas Públicas del Quindío al momento de comprometer **recursos ciertos** para el financiamiento de los PSMV, por ello La Prestadora había asumido todo el compromiso teniendo como recurso cierto, el vía tarifa.

Por lo anterior, la Defensoría del Pueblo Regional Quindío, instó a los órganos comprometidos en el proceso, a que comprometieran recursos que pudieran generar otras fuentes de financiación para los proyectos que hacen parte de los PSMV, propuso mesas especiales de apoyo con los equipos técnicos de cada uno de los Municipios con el fin de adelantar gestiones conjuntas para mitigar el impacto de la aplicación de los modelos tarifarios, esta mitigación hace énfasis en la gestión de recursos para cambiar las fuentes de financiación de las obras del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), estas mesas se cumplieron los días 27, 28, 31 de Agosto y el día 3 de septiembre de 2018, en estas mesas se contó con la participación de los alcaldes y funcionarios delegados por éstos, de los Municipios de Circasia, Quimbaya, Montenegro y la Tebaida., el Plan Departamental de Aguas, la Corporación Autónoma Regional del Quindío, la Defensoría del Pueblo, y las Comunidades representadas por los líderes sociales y comunitarios.

3.6. Desviación significativa

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 (40m³);*
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);”.*

Teniendo clara esta normatividad y después de un juicioso análisis para dar respuesta a la petición inicial, no se identificó la existencia de una desviación significativa, veamos:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	P
Filtro				
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	
201812	682	4109		11
201811	671	4109		11
201810	660	4109		11
201809	649	4109		16
201808	633	4109		14
201807	619	4109		14
201806	605	4109		13
201805	592	4109		11
201804	581	4109		12
201803	569	4109		10

Los consumos los últimos diez (10) periodos han sido ascendentes, consecutivos y no han presentado picos que representen algún tipo de desviación significativa.

El anterior pantallazo de los históricos de consumos, evidencia que los consumos registrados, no han generado desviación significativa.

4. Respecto a las Peticiones

A la Primera: Ya se explicó ampliamente, que una cosa es que se tenga como referente para el cobro del vertimiento, la cantidad de metros cúbicos consumidos y otra muy distinta es que la tarifa del vertimiento sea distinta a la del consumo, es decir, que ambos servicios: Consumo y vertimiento tienen como base del cobro los metros cúbicos consumidos, pero al momento de facturar cada uno de estos servicios tiene tarifa distinta que para el caso de Quimbaya Quindío, para el consumo de agua la tarifa es de \$1.154,³¹ y para el vertimiento es de \$1.734,⁶⁴.

A la segunda: No se puede acceder a esta solicitud, porque Empresas Públicas del Quindío, mientras tenga el consumo como elemento principal del precio facturado como se ha venido demostrando, no puede dejar de facturar los servicios legalmente prestados, distinto es que no se obligue al suscriptor o usuario a cancelar los valores o saldos que estén en discusión.

El hecho que se esté reclamando por el alza de los costos del cargo por vertimiento y habiendo demostrado que el consumo es el referente para facturar dicho cargo, no existe razón para solicitar la suspensión del cobro del servicio de alcantarillado, pues la ley protege al suscriptor o usuario con permitirle sólo el pago de los valores que no están en discusión o del promedio de los últimos 5 periodos, mientras se resuelva de fondo el proceso.

La Prestadora debe continuar con el proceso de toma de lecturas, registros de consumo y facturación del servicio prestado, de lo contrario y de acuerdo con el 4° inciso del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio, por ello, mientras la prestación del servicio se esté dando normalmente y no exista novedad alguna en los registros de lectura o consumo, la Prestadora deberá continuar con la facturación del servicio legalmente prestado, en este caso el de alcantarillado, máxime en el tema de vertimiento que ya se ha demostrado ampliamente que sí se tiene el **consumo** como el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario por el cargo de vertimiento.

A la Tercera: Para la presentación de las reclamaciones nunca se le ha exigido el pago de la factura y a partir de la radicación de la primera reclamación y durante todo el tiempo del proceso, nunca se adelantó proceso de suspensión ni de corte del servicio de agua en el predio que ocupa nuestra atención.

5. Solicitud de revocatoria

Como ya se probó líneas atrás, el recurso fue presentado sin cumplir uno de los requisitos que fue el de acreditar el pago de los saldos que no están en reclamación, por lo que no estaría llamado a prosperar como tal, pero no dejaremos sin respuesta, las solicitudes de la reclamante pero ya dándole el carácter de nueva reclamación, en primer lugar diremos a la primer petición que:

Si procediera el recurso de reposición, que no es el caso reiteramos por no acreditar el pago de los valores que no son objeto de reclamo, deberíamos ratificarle frente a la solicitud general de revocar las decisiones tomadas en la resolución No. PQR 3153 de 2018, que los temas por Usted reclamados -no cobro de alcantarillado, disminución del valor en las tarifas- no pueden ser modificados, toda vez que, obedecen a la adopción y aplicación de normas expedidas a nivel nacional, la única modificación que podría tener el actual valor de las tarifas, podría darse como resultado del proceso que está adelantando la Defensoría del Pueblo a través de una acción popular, que busca el compromiso de los actores involucrados en el tema, como: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Municipios, Gobernación, CRQ y EPQ, como ya se ha hecho en otros municipios.

La idea es que, con las actas de compromiso firmadas por los Alcaldes y el Plan Departamental de Aguas PDA, se puedan desmontar obras del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, que ya no serían financiadas vía tarifa, sino con otras fuentes de financiación y así lograr la baja en las tarifas, que se vería reflejado en disminución en el costo del servicio de alcantarillado, previo ajuste al componente del plan financiero del PSMV por parte de la Corporación Regional del Quindío y cumplimiento de los requisitos establecidos en las secciones 5.1.1.1 y 5.1.1.2. de la resolución CRA 151 de 2001, que incluyen informar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

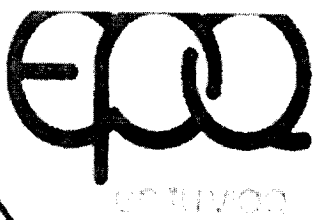
El balance entregado por la Defensora del Pueblo, es positivo, toda vez que, se logró poner de acuerdo a todas las partes, llegando a un compromiso con recursos, así como con los lotes donde irán las obras de saneamiento.

El Alcalde de Quimbaya ha hecho enormes compromisos para la adquisición del lote donde se construiría la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, y en la reposición de alcantarillado. Por su parte, el Plan de Aguas PDA, se ha comprometido a gestionar recursos vía regalías y Nación, para la construcción de alcantarillado y colectores.

Así mismo, CRQ indicó que según el proyecto que mande el PDA, también dará recursos para la construcción de colectores.

6. Conclusiones

La aplicación del nuevo marco de costos y tarifas no ha sido capricho de Empresas Públicas del Quindío, se trata de una obligación de la Empresa de dar aplicación a la norma.



Que de lograrse la financiación de las obras priorizadas, necesarias para la buena prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con fuentes de financiación distintas al marco tarifario, se vería reflejado en la disminución de las tarifas y por ende en el costo de la factura.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Denegar el recurso de reposición, por los motivos esgrimidos en este acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: Adoptar las respuestas e ilustraciones dadas a lo largo del presente acto administrativo en cuanto a la NUEVA RECLAMACION tramitada por este despacho, siendo garantistas con la señora **MARIA CARLINA ORTEGA**, usuaria del servicio en el Municipio de Quimbaya, dejándole la oportunidad de contradecir.

ARTÍCULO TERCERO: Informarle al Reclamante que a su petición de suspensión del cobro del servicio de alcantarillado y vertimiento no se puede acceder, como tampoco a la disminución del valor de las tarifas adoptadas y aplicadas por EPQ SA ESP, pues como ya ampliamente se ilustró en este acto administrativo, se trata del cumplimiento por parte de EPQ, de una obligación legal y el procedimiento legal para modificarla sería cambiando la fuente de financiación de las obras priorizadas en el POIR.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión, respecto del trámite de la NUEVA RECLAMACION, 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 el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los catorce (14) días del mes de Enero de Dos Mil Diecinueve (2019).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

PQR-3574
Radicado.7305

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