



10702-2018

Luz Enit

**RESOLUCIÓN PQR -01606-2018**  
Agosto 27 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"**  
**CUENTA DE SERVICIO NO. 337528**

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,

**CONSIDERANDO**

**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 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".

Que la señora, **ALBA LUCIA ALVAREZ ROJAS** radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del Predio ubicado en el barrio Robles MZ E No 23, del municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita:

*"...realizar la medición real por concepto de alcantarillado, vertimiento de la factura en virtud a los dispuesto en el artículo 146 de la ley 142...Que mientras se resuelve mi RECLAMACION-PETICION, procedan ustedes a suspender el cobro..."*

**2. Identificación de la cuenta de servicio**

Que 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 el barrio Robles MZ E No 23, del municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **337528**, Cuyo Suscriptor, **ALBA LUCIA ALVAREZ**.

**3. Normatividad**

**"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.\**

**"CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA**

22. *En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994."*

**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.*



#### 4. Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Alvarez, donde se identificó: medidor marca Kent con lectura 2719, que habitan dos (2) personas adultas, hay un baño, una ducha, un lavamanos y un lavaplatos y un lavadero, se revisaron las redes internas y no se evidencia fugas visibles ni imperceptibles, pero se identificó que el medidor esta frenado, toda vez que, se abrieron las llaves y el medidor no giro, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y la señora **Alba Lucia Álvarez** propietaria, aprobando lo allí consignado.

#### 5. Cobros por promedio

Una vez la Prestadora advierte en el sistema que la cuenta de servicio No. **337528** 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 las dos personas que habitan el predio y se aplicará así:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201807		2.719	15
201806		2.719	15
201805		2.719	15
201804		2.719	15
201803		2.719	15
201802		2.719	15
201801		2.719	15
201712		2.719	15
201711		2.719	15

(15+15+15+15+15)=  
**75M3** facturados,  
**menos**  
**8 M3x** los últimos 5  
 periodos promediados  
 = **40M3**, dando como  
 resultado final:  
**35M3** a abonar.

**8M3**  
**8M3**  
**8M3**  
**8M3**  
**8M3**

Un promedio de **4M3** por cada persona, que habita en el predio, multiplicado por las dos 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 **75M3**, arrojándonos un total de **35M3** que serán abonados la cuenta de servicio No. **337528** Teniendo como respaldo la visita que prueba que en el predio habitan dos personas.

Habiendo comprobado en la visita que en el predio habitan dos personas 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 el sistema y la visita técnica nos evidencia un instrumento de medida en mal estado, toda vez que, sus lecturas se encuentran frenadas, se le solicitará al suscriptor de la cuenta de servicio No. **337528** del Municipio de Montenegro Quindío, que cambie su instrumento de medida, para que de esta manera obtener un registro fiel y cierto de sus consumos, para ello se le recomendarán unas características que le garantizarán mejor desempeño en la medición.

**1.1. 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.

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
	<b>\$6.019,01</b>	<b>\$1.593,61</b>	<b>\$3.783,08</b>	<b>\$1.723,77</b>

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 geográficas, 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, 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.

**1.2. Al hecho sexto:** No puede alegarse posición dominante, toda vez que, EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales, que la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA, mediante la resolución CRA 688 de 2014 estableció para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

## 2. Respuesta a las Reclamaciones

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, en este caso, como ya se identificó, este predio tenía medidor frenado, por ello se había promediado los consumos y se solicitará en la parte resolutive de este acto administrativo el cambio del instrumento de medida por uno que cumpla con las condiciones técnicas mínimas, para medir de manera razonable el consumo de agua.

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.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío SA ESP,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **337528**, del municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de **35M3**, 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. **337528**, 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 dos (2) 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 el artículo 154 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los Veintisiete (27) 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-1312**

Elaboró: Dorángela Ardila M.  
Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro.

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

