



Luz Enith

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR -1805-2018

Septiembre 03 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO NO. 303019**

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

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 el señor **HERNANDO MORENO LOPEZ** el día 19 de Julio de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en el Barrio la Julia Mz B No.10 del Municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita que:

"...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..."

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en el Barrio la Julia Mz B No.10 del Municipio de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **303019**.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.



Análisis histórico de lecturas

Si nos remitimos a la base de datos, de la cuenta de servicio No. **303019** Encontramos:

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201808	1.546		13
201807	1.533		8
201806	1.533		10
201805	1.523		7
201804	1.516		7
201803	1.509		7
201802	1.502		7
201801	1.495		7
201712	1.488		8
201711	1.480		11

31M3 FACTURADOS

1546-1523= 23M3 consumo real, **menos 31M3 Facturados = 8M3** que se abonaran a la cuenta de servicio **No.303019**

El anterior pantallazo evidencia que se presentó represamiento de lectura en la cuenta No. **303019** por ello:

A la última lectura correcta después del represamiento (1546M3), le restamos la última lectura correcta antes del represamiento (1523M3), y obtenemos el resultado de la lectura represada (23M3), y para obtener los metros facturados de más, a la lectura Facturada (31M3), le restamos a lectura represada (23M3), obteniendo un resultado de (**8M3**) que son los metros cúbicos que se abonaran a la cuenta de servicio No. **303019** del Municipio de Montenegro Quindío.

Producto de la reclamación y auscultando en nuestras bases de datos, hemos concluido con que efectivamente a la cuenta de servicio No. **303019** se le facturaron **8M3** de más, en razón a lecturas represadas, por ello se abonaran en este acto administrativo.

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
	\$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, 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 tiene medidor frenado, por ello se han 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. **303019**, del municipio de Montenegro Quindío, la cantidad de **8M3**, por las razones ampliamente expuestas en este Acto Administrativo.

13251



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: 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 tres (03) días del mes de Septiembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRIA

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

PQR-2388

Elaboró:
Revisó:

Dorángela Ardila M.
Wilfredy Jaramillo Toro.

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

