



10702-2018

## RESOLUCIÓN PQR -2897-2018

Septiembre 18 de 2018

### "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO" CUENTA DE SERVICIO No 317661

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,

#### 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 sede central de EPQ.

La señora, **HEIDI LORENA ORTIZ**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en el Barrio Villa Juliana Mz E No. 6 Etapa 1 del municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita:

*"...se lleve hasta sus niveles anteriores el cobro de esta factura y se me permita seguir disfrutando el servicio..."*

#### Consideraciones

##### 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"*.

##### Normatividad

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 (40m<sup>3</sup>);**

b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);

(...).

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

### Análisis de nuestra base de datos

#### Desviación significativa

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata un Usuario con un consumo promedio inferior a 40M<sup>3</sup>, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65%, al promedio de consumo de los últimos seis meses, así:

#### Desviación significa

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m <sup>3</sup>	Consumo motivo de reclamación en m <sup>3</sup>	% acumulado de desviación		Observación
				diferencia	% #/promedio*100	
201806	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m <sup>3</sup> . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup> .	$(9+7+8+7+9+7) = 47/6$ <b>8M<sup>3</sup></b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>112.50%</b>	<b>Se cumple</b> la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el <b>65%</b> del promedio de consumo

El anterior cuadro nos demuestra que efectivamente hay desviación significativa, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40M<sup>3</sup>.

Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa.

#### 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 es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio No. **317661**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Villa Juliana Mz E No. 6 Etapa 1 del municipio de Montenegro Quindío, para el periodo 201806 teniendo en cuenta que



nuestro sistema identificaba para ese periodo alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de este proceso para identificar la causa.

Ahora bien, después de haber corroborado que efectivamente hay una desviación significativa y que la Empresa no puso al tanto mediante el proceso de crítica de esta novedad al Usuario, no hubo acompañamiento para detectar la causa, se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, así.

PERIODO DE ANALISIS	M3 FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES	M3 ABONAR
201806	17	8	9

Un promedio de **8M3** para el periodo 201806, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son **17M3**, arrojándonos un total de **9M3** que serán abonados a la cuenta de servicio No. **317661, del municipio de Montenegro Quindío.**

### 1. Respuesta a los Hechos

Hemos estudiado su reclamación y para mejor comprensión hemos agrupado los hechos en 5 temas, así: (i) EPQ Empresa ineficiente; (ii) Incrementos tarifarios no acordes a leyes actuales; (iii) Cobro de servicio que no se presta; (iv) En Montenegro no hay PTAR qué se hace el dinero para construir las; (v) Facturar con el consumo real no con el promedio.

**EPQ empresa ineficiente:** Contrario a lo que argumenta el o la Reclamante, Empresas Públicas del Quindío ha venido ascendiendo en los indicadores de calidad, mostrando avances en la consolidación de los procesos y el fortalecimiento institucional, todo ello, traducido en mayor y mejor capacidad de respuesta, mayores inversiones y calidad en el servicio, redundando en el bienestar de los usuarios. Una sentencia judicial ordenando la ejecución de obras, no es el indicador de ineficiencia de una empresa y de haber concluido eso la Superintendencia como lo afirma en su escrito, de seguro ya la hubiera intervenido, cosa que no ha sucedido.

Como cualquier empresa y más aún prestadora de servicios públicos domiciliarios, se presentan inconvenientes, errores y falencias, que no debería ser, pero al frente de Ella hay humanos, que no sirva esto de excusa, pero sí de reflexión e invitación a analizar el contexto de la empresa y reconocer que sí se ha avanzado.

**Incrementos tarifarios no acordes a leyes actuales:** Sea lo primero decir que, 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
	<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 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.

**Cobro de servicio que no se presta:** Revisado el sistema, específicamente el histórico de consumo, encontramos que el instrumento de medida está registrando bien, de manera ascendente y coherente, lo que indica el buen estado del medidor y por ende que el servicio se está prestando.

Es de aclarar que cuando se presentan suspensiones del servicio por motivo de reparaciones por daños en la infraestructura, al estar suspendido el servicio de agua, el medidor no va a registrar ningún consumo, entonces no se va a facturar ningún valor por consumo.

**En Montenegro no hay PTAR qué se hace el dinero para construirlas:** Precisamente, uno de los componentes del recaudo tarifario, dentro del costo medio de inversión -CMI-, es el Plan de Obras e Inversiones Regulada -POIR-, dentro del cual se proyectaron obras para ser ejecutadas en los próximos diez años, dentro de esta inversión están contempladas obras de alcantarillado, la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales y los colectores para el municipio de Montenegro.

**Facturar con el consumo real no con el promedio:** La ley 142 de 1994 prevé en su artículo 146 titulado **La medición del consumo, y el precio en el contrato.** *Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999*, que la Empresa y el Suscriptor o Usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo Suscriptor o Usuario o cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble.

Queda claro entonces, que en las circunstancias donde es imposible medir razonablemente el consumo, debe recurrirse al promedio, como elemento de medida.

Lo anterior quiere decir que cada caso es particular y dependiendo de la novedad que se presente, se valora y se determina si se está aplicando el promedio correctamente o no necesitaba dicha aplicación.

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

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar a la oficina de facturación de Empresas Públicas del Quindío, abonar a la cuenta de servicio No. **317661**, del municipio Montenegro Quindío, la cantidad de **14M3**, 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:** 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 dieciocho (18) días del mes de Septiembre 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-2670**

**Elaboró:**

Dorangela Ardila M. Técnico Oficina PQR

**Revisó:**

Wilfredy Jaramillo Toro. P.U Oficina P.Q.R'S