



RESOLUCIÓN PQR-3633-2018

Octubre 19 de 2018

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **438339**

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 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.

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”.

3. Análisis y Respuesta

Hemos estudiado su reclamación y para mejor comprensión les daremos respuesta por temas en el orden propuesto en el escrito, así:

3.1. Al numeral segundo: Argumenta el escrito que en los últimos meses ha evidenciado el incremento desproporcionado en la factura.

Respuesta: Revisada nuestra base de datos, encontramos: Como al parecer se trata de una desviación significativa, importante remitirnos en primer lugar a la Resolución CRA 151 de 2001, que 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);
 - (...).
- Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.”).

Habiendo confirmado de acuerdo al histórico de consumo que se trata de un Usuario con un consumo promedio inferior a 40M³, 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:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo objeto de reclamo
201807		271 5133856	10
201806	Lecturas coherentes ascendentes indicio de un instrumento de media en buen estado.	261 5133856	9
201805		252 5133856	9
201804		243 5133856	11
201803		232 5133856	10
201802		222 5133856	10
201801		212 5133856	16
201712		196 5133856	8
201711		188 5133856	9
201710		179 5133856	10
201709		169 5133856	8
201708		161 5133856	10
201707		151 5133856	10
201706		141 5133856	8

Para determinar la desviación, se promedian los últimos 6 periodos:
 $(8+9+10+8+10+10) = 55m^3/6 = 9M^3$

Teniendo ya identificado el promedio de los últimos seis meses que es de 9M³, procedemos a la aplicación de la fórmula:

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m ³	Consumo motivo de reclamación en m ³	% acumulado de desviación		Observación
				Diferencia(#)	% (#/promedio*100)	
201801	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m ³ . El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ .	9	16	7	77,77%	Cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el 65% del promedio de consumo

El anterior cuadro nos demuestra que **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%, es decir que cumple con la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40M³.

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. **438339**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Elvira 3 Mz 2 No. 5 Piso 2 del municipio de Quimbaya Quindío, para el periodo 201801 teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para este 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.

PERIDODO DE ANALISIS	M3 FACTURADOS	PROMEDIO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES	M3 ABONAR
201801	16	9	7

Un promedio de **9M3** para el periodo 201801, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturó que son **16M3**, arrojándonos un total de **7M3** que serán abonados a la cuenta de servicio **No. 438339, del municipio de Quimbaya Quindío.**

3.2. A los numerales tercero y cuarto: Argumenta el Reclamante que el consumo no es el elemento principal que se le está cobrando en la factura y que la empresa está desconociendo lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, que dice que el consumo sea el elemento principal que se cobra en la factura y que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios ha establecido que los usuarios tienen derecho a que se mida el servicio y el vertimiento.

Respuesta: 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, veamos:

MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
	Cargo Fijo valor mes	Cargo por consumo M3	Cargo Fijo valor mes	Cargo por vertimiento M3
	\$5.990, ⁷⁴	\$1.118, ⁴⁷	\$3.767, ³⁸	\$1.682, ⁷⁸

Lo anterior quiere decir que los metros cúbicos que el predio consuma, se multiplicarán por \$1.118,⁴⁷ para facturar el consumo de agua y los metros consumidos se multiplicarán por \$1.682,⁷⁸, para facturar 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 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 ha desconocido en ningún momento 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.

3.3. Al numeral quinto: Otro argumento consiste en reclamar como derecho, la protección contra el abuso de posición dominante de EPQ, pues dice que el incremento constituye un atropello a sus derechos.

Respuesta: No puede alegarse posición dominante, toda vez que, EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales permitidas teniendo como elemento principal de cobro el consumo y además el incremento tarifario es de ley, La Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA, expidió la resolución CRA 688 de 2014 y Cra 735 de 2015 a través de las cuales 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.

4. A las peticiones

A la primera petición: Solicita el Petente hacer la medición por concepto de alcantarillado, que se suspenda el cobro de vertimiento y que solo se cobre el promedio de los últimos 5 meses, porque no se está teniendo como el elemento principal del cobro, el consumo.



Respuesta: Ya ampliamente líneas atrás hemos venido explicando con base en qué se hace el cálculo para facturar el vertimiento, recordemos que la CRA reguló el parámetro para estimar el consumo del servicio de alcantarillado a partir del consumo del servicio de acueducto, lo que quiere decir que 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.

Dicho de otra forma, los mismos metros cúbicos de agua con que se factura el acueducto sirven de base para calcular el vertimiento, entonces, tanto consumo como vertimiento tienen el mismo parámetro para facturar el valor, la diferencia radica en que la tarifa de acueducto es distinta a la tarifa de alcantarillado.

Ejemplo: Si el predio consume 10m^3 al mes, para facturar acueducto, éstos se multiplicarán por \$1.118,⁴⁷ y para facturar el vertimiento, estos mismos metros cúbicos se multiplican por \$1.682,⁷⁸ que son las tarifas actuales para el municipio de Quimbaya.

Respecto al pago de los saldos que no son objeto de reclamo o el promedio de los últimos cinco (5) meses, de conformidad con el artículo 155 de la ley 142 de 1994, no os pronunciaremos, toda vez que, al Reclamante se le ha aceptado el pago de los promedios en mención.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Abonar a la cuenta de servicio No. **438339** del municipio de Quimbaya Quindío, la cantidad de **7M³** por lo ampliamente ilustrado a lo largo de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir al proceso de Facturación de Empresas Públicas del Quindío la presente resolución para que dé inmediato cumplimiento a esta disposición, es decir, para que abone a la cuenta de servicio No. **438339** de Quimbaya Quindío, la cantidad de **7M³**.

ARTÍCULO TERCERO: 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 CUARTO: 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 de la ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los diecinueve (19) días del mes de Octubre 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-3721

Elaboró:

Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR

Revisó:

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