

0702-2018

## RESOLUCIÓN PQR -0863- 2018

Agosto 06 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN"**

Cuenta de servicio No. 329210 Montenegro Quindío

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 el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y,

**1. Antecedentes**

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de Montenegro Quindío, establecida por la CRA mediante la resolución CRA 688 de 2014, 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., por parte de la señora Elvia Rosa Gutierrez, por el tema de la actualización tarifaria, en especial la que tiene que ver con el vertimiento de agua.

Al día siguiente, es decir, el 18 de Julio de 2018, la misma usuaria Elvia Rosa Gutierrez, radica derecho de petición bajo el No. 2464 de 2018, pero en esta ocasión reclamando su inconformidad por los saldos que aparecen en su factura, posteriores al pago de la suma de \$255.177 el 28 de Junio de 2018, argumentando que no está de acuerdo con el valor que le están cobrando como saldo anterior por concepto de acueducto \$20.528, por concepto de vertimiento \$12.268 y por concepto de aseo \$85.456 en la factura No. 2018068254063.

**2. Considerando****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 SUSCRITOR 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".*

**2.2. Compilación de procesos**

Por tratarse del mismo predio, del mismo Suscriptor y temas convergentes y en aras a salvaguardar los principios administrativos de la economía y celeridad procesal, se han compilado ambas peticiones y se les dará respuesta mediante este acto administrativo.



### 2.3. Identificación de la cuenta de servicio y su ubicación geográfica

Consultadas nuestras bases de datos electrónicas, hemos constatado que se trata de la cuenta de servicio No. 329210, ubicada en la carrera 4<sup>a</sup> No. 12-04 del municipio de Montenegro Quindío, cuyo suscriptor es la señora Rosa María Alzate, lo que de entrada nos indica al parecer, que la Reclamante lo hace en calidad de Usuaria.

### 3. Análisis y Respuesta

Para mejor comprensión dividiremos la respuesta en dos bloques, uno, el del escrito radicado el 17 de Julio y el otro, el del radicadas el 18 de Julio de 2018.

#### 3.1. Respuesta a primer petición radicada el 17 de Julio de 2018

##### 3.1.1. A los hechos del Segundo al Quinto:

El artículo 1º 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 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 cúbico 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.

**3.1.2. Al hecho sexto:** No puede alegarse posición dominante, toda vez que, EPQ SA ESP, está cobrando las tarifas legales permitidas sobre un consumo real, comprobado con el análisis hecho al sistema donde se evidencia una lectura ascendente coherente y aplicada la fórmula al promedio de los últimos seis (6) meses, se corroboró que no hubo desviación significativa.

### **3.1.3. Respuesta a las Reclamaciones**

La medición real se está realizando, nuevamente lo 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, por ello no se suspenderá el cobro del alcantarillado, pues estaría la Prestadora incurriendo a parte del incumplimiento a la ley, en detrimento, toda vez que estaría dejando de cobrar un vertimiento ya causado.

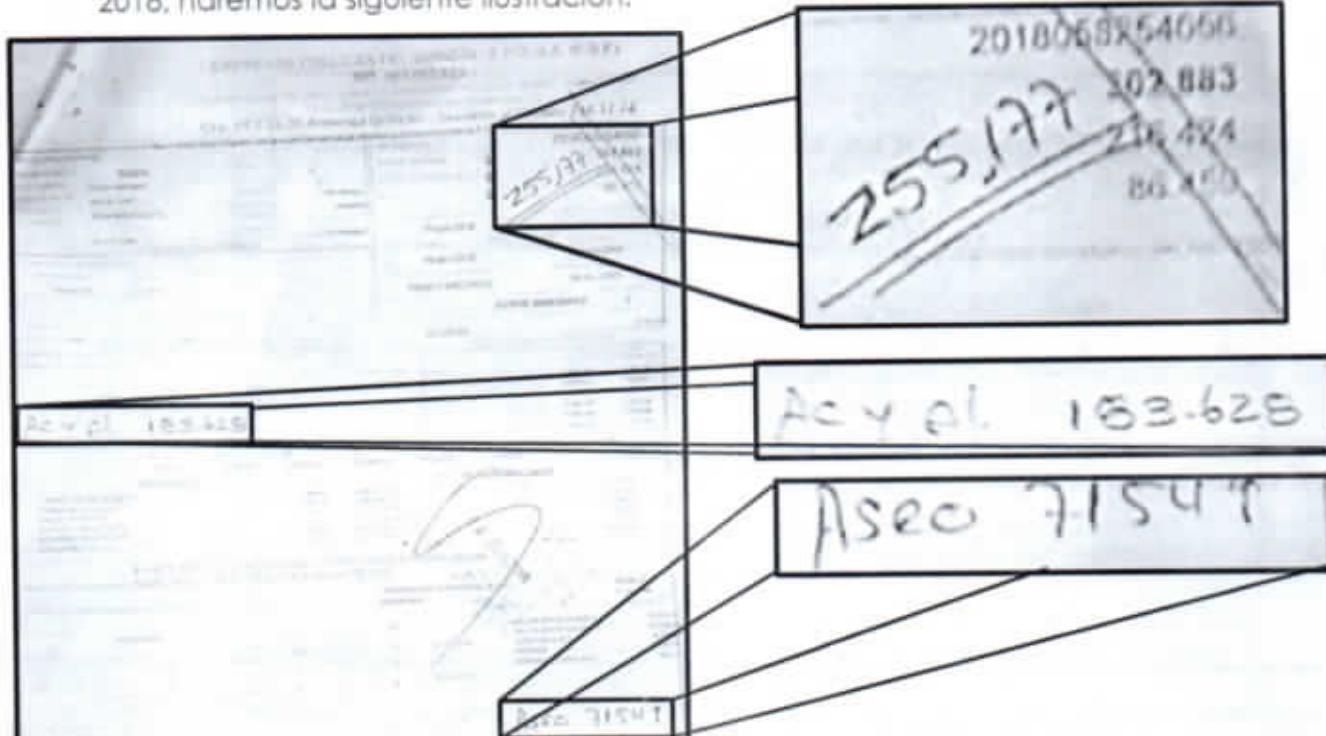
Hasta tanto no se notifique en debida forma esta decisión, Empresas Públicas del Quindío, se abstendrá de suspender o cortar el servicio de agua, hasta tanto no se notifique al suscriptor o Usuario de la decisión, pero en ningún momento se dejará de cobrar los servicios prestados.

### **3.2. Respuesta a segunda petición, radicada el 17 de Julio de 2018**

Recordemos que el motivo de inconformidad de este segundo escrita, radica en el valor que le están cobrando bajo el título **saldo anterior**, por concepto de acueducto **\$20.528**, por concepto de vertimiento **\$12.268** y por concepto de aseo **\$85.456** en la factura No. 2018068254063.

Ahora bien, respecto a la reclamación de los saldos de acueducto y alcantarillado, hemos hecho un análisis minucioso a la resolución PQR 143 del 1º de Junio de 2018 y a nuestro sistema, específicamente al histórico de facturación, encontrando:

Que efectivamente se canceló el 28 de Junio y registrado por el sistema el 29 de Junio la suma de \$255.177,00 de acuerdo a la decisión tomada en la resolución No. 143 de Junio de 2018, pero para entender la aplicación de la resolución PQR 143 de 2018, haremos la siguiente ilustración:

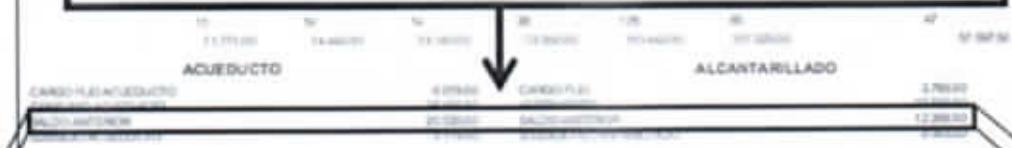


Al momento de cancelar, se le liquidó sobre la factura No. 2018058254056, dejando constancia escrita y a mano del valor total pagado y la cantidad que correspondía a cada concepto: \$183.628 para acueducto y alcantarillado y \$71.549 para aseo, entonces: al saldo de \$216.424 de acueducto y alcantarillado se le restan \$183.628.

<p>329210 026000180018000 CR 4 a 12-04 ROSA MARIA ALZATE  CR 4 a 12-04</p> <p>Este periodo ya debía pagarse tanto consumo como cargos fijos, porque la liquidación sólo llegó hasta el 14 de Abril de 2018.</p> <p>1436</p>	<p><b>Al saldo de acueducto y alcantarillado \$216.424, se le resta \$183.628 y nos queda un saldo de: \$32.796</b></p> <p>En esta factura no se aplicó al saldo del aseo, los \$71.549, se aplicaron en la siguiente facturación.</p> <p>En esta factura se aplicó el descuento de \$45.827, ordenado en la resolución No. PQR 143 de 2018</p>	<p>2018058254056 302.883 216.424 86.459</p> <p>15-jun-2018 15-abr-2018      15-may-2018 PAGO INMEDIATO      09-dic-2017</p> <p>ORTE INMEDIATO      0 21% 29%</p> <p>5.985.88      3.783.08 1.070.12      902.81 1.426.83      1.203.74 1.426.83      1.203.74 5.885.88      3.783.08 1.426.83      1.203.74</p> <p>46 56.914.81</p> <p><b>\$45.827</b></p>
<p>14 H.442.00 ACUEDUCTO CARGO FIJO ACUEDUCTO CONSUMO ACUEDUCTO SALDO ANTERIOR SUBSIDIO ACUEDUCTO NOTA CREDITO</p>	<p>14 H.143.00 32.962.00 148.442.00 157.225.00 7.894.00 14 H.442.00 CARGO FIJO VENTIMIENTO SALDO ANTERIOR SUBSIDIO ALCANTARILLADO NOTA CREDITO</p>	<p>14 H.442.00 32.962.00 148.442.00 157.225.00 7.894.00 14 H.442.00 CARGO FIJO VENTIMIENTO SALDO ANTERIOR SUBSIDIO ALCANTARILLADO NOTA CREDITO</p>

<b>322210</b>				2018068254063
08000100010000				
08 4 12-00	Notificação			111.530
08000100010000	2018068254063			81.534
08 4 12-00	2018068254063			29.996
08 4 12-00	Notificação	13-jun-2018		
		13-jun-2018		
Reservado	2 - BACI	PAGO IMEDIATO		13-jun-2018
		CORTE IMPEDIATAMENTE		

El saldo que quedó de restarle a \$216.424, lo pagado \$183.628, es decir los \$32.796, pasaron como saldo por pagar o anterior en esta factura: \$20.528 de acueducto y \$12.268 de alcantarillado



EN ESTE PERÍODO DE PERÍODO SE APROXIMAN LOS NUEVOS COSTOS Y TARIFAS SEGÚN ACUERDOS 915 DE DIREC 2017 Y 94 DE ANAHE 2016.

САФЕЛОДО СЕЛ. ОДНОРОДО В.А. И.Б.Р.  
ПРИЧУПА

12 / 20

PHILIP MORRIS INC. 2 22 PHILIP MORRIS INC.  
CARRIED FORWARD 100% OF THE  
BALANCE AND CARRIED OVER  
UNAUDITED QUARTERLY  
STATEMENTS  
RECORDED AS OF APRIL 30, 1991.

SALDO ANTERIOR

20.520,00 SALDO ANTERIOR

1226800

**Los \$71.549 destinados del pago en efectivo para aseo, fueron descontados en esta factura, como se demuestra**

CAFEASEO DEL QUINDIO S.A. (E.S.P.) 752 48 37  
90 000 808 6-4 CII 16 6-50

22

VALOR SERVICIO ASEO  
CARGOS CREDITOS  
SALDO ANTERIOR ASEO

**19,248.00**  
**-71,549.00**  
**85,456.00**

Los pantallazos y gráficos prueban claramente que:

1. La liquidación hecha en la resolución No. PQR 143 de 2018, se hizo hasta el 14 de Abril de 2018, es decir hasta el periodo de facturación 201804, lo que quiere decir que La Reclamante ya debía pagar el consumo y cargos fijos del siguiente periodo, comprendido entre el 15 de Abril y el 15 de Mayo de 2018 y que se facturó en la factura No. 2018058254056.
2. Que a la factura No. 2018058254056, se le aplicó el pago de los \$255.177, de los cuales \$183.628 correspondían a acueducto y alcantarillado y \$71.549 para aseo.
3. En esta misma factura No. 2018058254056, se aplicó el descuento ordenado en la resolución No. PQR 143 de 2018, por valor de \$45.827.
4. Respecto al saldo anterior de \$85.456 correspondientes a aseo, ya se aclaró que en la misma factura, se descontaron los \$71.549 cancelados en efectivo y se reflejan en el saldo final, pues si se hubieran facturado los \$85.456, otro sería el saldo facturado, como se muestra en el siguiente pantallazo de la factura No. 2018068254063, así:

<b>DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)</b>	
<b>. 800.063.823-7</b>	
S contribuyentes. Resolución 000041 / Vigilada S.S.P.	
2014 / Somos autorretenedores	
<b>Quindío - Servicio al Cliente 744 17 74</b>	
<b>FACTURANTES</b>	
<b>VALOR A PAGAR</b>	2018068254063
Acueducto y Alcantarillado	\$ 111.530
Aseo	\$ 81.534
	\$ 29.996

Como se evidencia el valor facturado por aseo, es de \$29.996, es decir que el saldo anterior de \$85.456 por concepto de aseo, fue disminuido por el abono de \$71.549, como lo demostramos en la factura No. 2018068254063

CAFEASEO DEL QUIN DIO S.A. (E.S.P.)	752 48 37
9000080864	CII 16 6-56
22	VALOR SERVICIO ASEO 19.248.00
3 01/06/2018	CARGOS CREDITOS -71.549.00
	SALDO ANTERIOR ASEO 85.456.00

En conclusión señora Elvia Rosa, la factura No. 2018068254063, por valor de 111.530, está bien liquidada en lo que respecta a los saldos anteriores, porque los **\$20.528** y los **\$12.268**, suman exactamente **\$32.796** que fue el saldo que quedó pendiente después de restarle \$183.628 al saldo de \$216.424, en la factura No. 2018058254056.

329210		2018058254056
(200000 Hacienda)	\$	302.883
CDR 4 a 12/04	\$	216.424

Es de anotar que esta cuenta de servicio cuenta con **siete (7) meses de mora**, por ello debe pagar de inmediato y evitar suspensión o corte del servicio.

Por las precedentes consideraciones, análisis e ilustraciones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y en los análisis efectuados.

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar las respuestas e ilustraciones dadas a lo largo de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 TERCERO:** Informarle a la señora Elvia Rosa Gutierrez, que una vez se notifique legalmente este acto administrativo, debe cancelar el valor facturado, que tiene 7 meses acumulados, 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 los artículo 154 ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los seis (6) días del mes de Agosto 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)