

Constancia de Notificación Personal:	Amenia, junio 22 de 2022
Nombres y Apellidos del Notificado:	MARIA GLADIS GUTIERREZ
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo del 31 de mayo que se notifica:	Respuesta a la PQR No. 0301 del 27 de mayo de 2022 Radicado 1388 de 2022
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 inciso 2º de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQR No. 0301 del 27 de mayo de 2022, radicado No. 3188 de 2022 ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., toda vez que en la dirección aportada con la petición según la certificación de la Empresa de mensajería CERTIPOSTAL, la vivienda ubicada en la carrera 6ª. #13-32 MUNICIPIO DE PIJAO permanece cerrada, ignorando otra dirección de la peticionaria, o número de teléfono o correo electrónico al cual se le pueda notificar la contestación a la PQR 0301 del 27 de mayo de 2022, por lo cual notificar personalmente el presente acto administrativo resulta imposible para la Empresa. Por lo tanto, se procede a notificar a través de la página web la respuesta al radicado en mención.

Se le informa a la peticionaria que contra el (la) presente documento procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.SP. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:	
Notificador:	YURANY VILLEGAS ALZATE Subgerente Comercial EPQ



Armenia,

13 JUN 2022

Señor(a)

MARIA GLADIS GUTIERREZ

Barrio El Prado Carrera 6 # 3-72

Cel 3234436528

Pijao Quindío

PQR No 0301- RAD No 1388 de 2022

NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido del oficio del 31 de mayo de 2022, por medio del cual se da respuesta a la PQR 0301, acto administrativo expedido por la Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra esta resolución proceden el recurso de reposición ante la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al cliente de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

Jefe Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Técnico Administrativo EPQ





Guía No.

1024047400945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
800 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746-96 99
CertiPostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL SAS

ORIGEN
ARMENIA QUINDIO

DESTINO
PIJAO QUINDIO

FIH IMPRESION
2022-06-14
18:54:56

FIH ADMISION
2022-06-14
18:54:45

DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
Dir: CR 14 22-30

CIUDAD - PAIS
ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA

TELÉFONO:
7441774

NIT-CC-COD:
800.063.8231

DICE CONTENER: 219222

REMITENTE: *Sellama no contesta*

FECHA / HORA: 2022-06-17 D+3

USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ

COD.IMP: 13020000945 / COD.IMP: 13020000945

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (800)]

PARA: MARIA GLADIS GUTIERREZ

CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dir: B/EL PRADO CRA 6 3-72

CIUDAD - PAIS:
PIJAO QUINDIO - COLOMBIA

TELÉFONO:
3234436528

NIT-CC-COD:
-

COD POS: NP

REMITENTE: *Sellama no contesta*

FECHA / HORA: 2022-06-17 D+3

USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ

COD.IMP: 13020000945 / COD.IMP: 13020000945

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (800)]

VALOR DECLARADO
\$0

PORCENTAJE SEGURO
\$0

OTROS VALORES
\$0

IMPORTE
\$800

IMPORTE TOTAL
\$800

REMITENTE: *Sellama no contesta*

FECHA / HORA: 2022-06-17 D+3

USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ

COD.IMP: 13020000945 / COD.IMP: 13020000945

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (800)]

VALOR DECLARADO
\$0

PORCENTAJE SEGURO
\$0

OTROS VALORES
\$0

IMPORTE
\$800

IMPORTE TOTAL
\$800

REMITENTE: *Sellama no contesta*

FECHA / HORA: 2022-06-17 D+3

USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ

COD.IMP: 13020000945 / COD.IMP: 13020000945

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (800)]



ORIGEN
ARMENIA, QUINDIO

F/H IMPRESION
2022-06-14
18:54:56

DESTINO
PIJAO QUINDIO

F/H ADMISION
2022-06-14
18:54:45

DE EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
Dir: CR 14 22-30

Ciudad - Pais
ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
744 1774

NIT-CC-Codi:
800.063.823

DICE CONTENER: 219222

REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Eja: 2022-06-17 D+3

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 15695200945 / COD.IMP: 33029000945 / USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ

PARA: MARIA GLADIS GUTIERREZ

CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dir: BIEL PRADO CRA 6 3-72

Ciudad - Pais:
PIJAO QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
3234436528

NIT-CC-Codi:
-

COD POS: NP

Valor Declarado
\$0

Porcentaje Seguro
\$0

Otros Valores
\$0

Flete
\$800

Valor Total
\$800

PESO / VOLUMEN / KILOS
0,5 Kilos
1 Unidades

LARGO ANCHO ALTO
0 0 0

Caja
 Sobre
 Paquete
 Otro

Desconocido
 No reside
 No reclamado
 Dir. errada
 Otros

1024047400945

CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM



CERTIPOSTAL
SOLUCIONES LOGISTICAS

OFICINA ARMENIA
800 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.com
INFO@CERTIPOSTAL.COM
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL SAS



CERTIPostal S.A.S.

NIT. 900.151.122-2

CONTROL DE VISITA
1 2 3

Nº 830

DIA

MES

AÑO

HORA

Nombre Destinatario: Maria Gladis Goyari

HOY VINIMOS A ENTREGAR SU ENVÍO, AMPARADO CON LA GUÍA No. 162404740004

REMITIDO POR: EPQ

PROCEDENTE DE LA CIUDAD DE: Armenia

**COMUNIQUESE CON NOSOTROS EN HORARIO DE OFICINA:
8 a.m. A 12 m. y de 2 p.m. A 6 p.m. PARA INFORMACION DE SU ENTREGA**

DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE VISITADO

<input type="checkbox"/>	CASA	<input type="checkbox"/>	COLOR DE LA FACHADA	<input type="checkbox"/>	GAS
<input type="checkbox"/>	APARTAMENTO	<input type="checkbox"/>	COLOR DE LA PUERTA	<input type="checkbox"/>	AGUA
<input type="checkbox"/>	OFICINA	<input type="checkbox"/>	NÚMERO DEL CONTADOR	<input type="checkbox"/>	ENERGIA
<input type="checkbox"/>	LOCAL				
<input type="checkbox"/>	EDIFICIO				
<input type="checkbox"/>	LOTE				

NOMBRE DEL MENSAJERO: Galvez

REGIONAL EJE CAFETERO ARMENIA - PEREIRA - MANIZALES
ARMENIA CRA. 17 No. 10-59 PBX: (6) 746 96 99 CELS. 317 667 63 46 - 318 746 96 99

Armenia Q., 31 de mayo de 2022

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.
CARRERA 6 # 13-32
PIJAO

Referencia: Derecho de Petición del 27 de mayo de 2022

Asunto: Su respuesta al radicado 1388 del 27 de mayo de 2022 según PQR'S 0301 del 27 de mayo de 2022.

Reciba un cordial saludo:

Con el mayor respeto y consideración, nos permitimos dar respuesta solicitada en relación con el derecho de petición radicado en la ventanilla de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, con el número 1388 del día 27 de mayo de 2022, registrado en la Jefatura de PQR'S de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario con la PQR No. 0301 del 27 de mayo de 2022 y en la cual la señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, mayor de edad, domiciliada y residente en la **CARRERA 6 # 13-32 MUNICIPIO DE PIJAO QUINDÍO**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.988.808, titular del número de teléfono celular 3234436528, en el cual la usuaria de los servicios públicos domiciliarios a través de la cuenta de servicio No. 902980, se permite exponer:

"... MARÍA GLADIS GUTIERREZ B., identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24.988.808 expedida en Pijao (Q), residente en el Municipio de Pijao Quindío en CARRERA 6 # 3-72. En calidad de _____.

De acuerdo con las múltiples situaciones que se han venido debatiendo con la empresa EPQ, respecto de su nuevo esquema tarifario, tal como quedó establecida en reunión del 25 de marzo del 2022 con la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, no se ajusta a los parámetros legales de la ley 142 de 1994 y en virtud de esto los cobros así pretendidos por la empresa se convierten en ilegales ya que el mismo NO se ajusta a los estándares legales, establecidos por la CRA al no ajustar la micromedición al 95% del municipio y por falta de socialización convirtiendo dicho cobro en ilegal.

Conforme a lo anterior me permito solicitar:

- 1. Se me exonere y se descargue de mi factura el pago de servicio de acueducto y alcantarillado facturado en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021 y enero, febrero y marzo de 2022, ya que dicho cobro se realizó basados en una Resolución que no cumple con los estándares legales de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución CRA (844 de 2018). Así como por no contar con la correspondiente socialización, lo que*

2. *Se descargue y se sustraiga de manera permanente de mi factura, el cobro establecido desde septiembre del año 2021 hasta el presente abril de 2022, basados en el nuevo esquema tarifario por las razones expuestas en el numeral 1.*
3. *De no atender positivamente mi petición se me expongan las razones de hecho y de derecho en las cuales se fundamenta o se soporta la empresa..." (sic)*

CONSIDERANDO

El derecho de petición una vez recepcionado por la Jefatura de PQR'S, se procedió con fundamento en el Acuerdo 12 de 2018 de la Junta Directiva de la Empresa, a remitirlo a los distintos despachos administrativos al interior de la Empresa, encargados de suministrar los insumos necesarios para responder la PQR propuesta por la usuaria. En tal sentido las Subgerencias de Servicios Públicos Domiciliarios, Comercial y de Atención al Usuario y de Planeación y Desarrollo Institucional, han aportado las respuestas a efectos de poderle atender la petición a la usuaria y a todos los ciudadanos que con las mismas inquietudes en formatos similares preimpresos han efectuado solicitudes en los mismos términos a la empresa.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El Artículo 334 de la Constitución Política establece la intervención del Estado en los servicios públicos, por mandato de la ley, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

La Constitución establece la posibilidad de que los particulares, vigilados, controlados e intervenidos por el Estado, también puedan prestar esos servicios, previsión que debe apreciarse además como un natural reflejo del principio de participación, al cual hacen referencia los artículos 1 y 2 constitucionales, así como un desarrollo de la definición de Estado Social de Derecho consagrada en el primero de tales preceptos, y de la libre actividad económica e iniciativa privada, garantizadas, como función social, en el artículo 333 superior dentro de los límites del bien común.

Que Empresas Públicas del Quindío - EPQ S.A. E.S.P., es la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los municipios de Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento en el Departamento del Quindío.

El Artículo 370 de la Constitución Política establece que corresponde al Presidente de la República señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

De conformidad con el Artículo 68 de la Ley 142 de 1994, las funciones del Artículo 370 de la Constitución Política pueden ser delegadas a las Comisiones de Regulación.

Mediante el Decreto 1524 de 1994, el Presidente de la República delegó a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la función de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 68 de la Ley 142 de 1994.

El artículo 69 de la Ley 142 de 1994 crea, como unidades administrativas especiales, las comisiones de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Ambiental, de Energía y Gas Combustible, y de Telecomunicaciones, las cuales, según dispone esa misma norma, están adscritas al Ministerio de Desarrollo Económico y Finanzas, el Ministerio de

prestadores de los mismos y la introducción del equilibrio y la armonía en las actividades que, en competencia, adelantan las empresas, las que necesitan de una permanente función interventora del Estado.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA, expidió la "Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo", mediante Resolución CRA 151 del 23 de enero de 2001 con sus modificaciones, cuyas disposiciones aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; a las actividades complementarias de éstos y a las actividades que realizan los prestadores de los mismos en los términos de la Ley 142 de 1994".

La referida Resolución, en su artículo 2.6.1.1 adoptó el modelo de condiciones uniformes de los contratos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual se incorporó mediante el Anexo 3, denominado "MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO"

A su vez la EPQ, expidió la Resolución 1471 Noviembre 09 de noviembre de 2017 "POR MEDIO DE LA CUAL SE AJUSTA EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO — EPQ S.A. E.S.P., del 29 de abril de 2008, acogiendo los desarrollos normativos y regulatorios expedidos y que son aplicables, en especial aquellos consagrados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA, en desarrollo de su función regulatoria entre ellos la aplicación de las metodologías tarifarias establecidas en la Resolución CRA 844 de 2018 que modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017.

La Resolución 151 del 6 de marzo de 2001, tiene como objeto principal integrar y unificar la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Dicha resolución plasma definiciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos entre las cuales traemos a colación las siguientes para aclarar algunos puntos a la parte peticionaria, entre ellas tenemos:

"Regulación de los servicios públicos domiciliarios. La facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos".

"Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA. Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos."

"Entidad tarifaria local. Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a cobrar en un municipio para su mercado de usuarios."

En el caso del municipio de Pijao la entidad tarifaria es la JUNTA DIRECTIVA DE LA EPQ "EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO."

"Persona prestadora beneficiaria (acueducto). Es quien hace uso de una red de distribución o conducción de agua potable, que es propiedad o está bajo la administración de otra persona prestadora. "

“Persona Prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado. Es la persona natural o jurídica que, conforme a la ley, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, o alguna de sus actividades complementarias.”

En las secciones 1.3.9. y 1.3.10. de la Resolución CRA 151 de 2001 a la que nos hemos referido aclaran que las empresas prestadoras de servicios públicos están sometidas a un “RÉGIMEN TARIFARIO”, dentro del cual:

1.3.9. “... las tarifas serán fijadas autónomamente por las Juntas Directivas de las personas que presten los servicios o por quien haga sus veces, o por el alcalde del municipio cuando los servicios sean prestados directamente por la administración municipal.”

1.3.10. “... Las personas que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, exclusivamente, podrán cobrar las tarifas por concepto de la prestación de estos servicios y de los otros servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994...”

Pero lo anterior, no obsta para que tanto las empresas prestadoras como sus usuarios den cumplimiento a la Resolución CRA 825 de 2017, en el sentido de no hacer excepciones para la aplicación de las metodologías tarifarias (artículo 1. Ámbito de aplicación) y éstas son de **obligatorio cumplimiento**, como se puede ver en el artículo 37 de la Resolución CRA 844 de 2018 que modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017

Ahora bien, en la misma Resolución CRA 151 de 2001 se estableció la obligación de las empresas prestadoras de servicios de instalar los aparatos de micromedición a todos los **USUARIOS CONECTADOS** antes y después del 11 de junio de 1994, otorgó unos plazos para hacerlo, y autorizó para que los micromedidores pudieran ser financiados, en la siguiente forma:

“TÍTULO II.

NORMAS ESPECIALES PARA ACUEDUCTO CAPÍTULO 1. USO EFICIENTE DE AGUA POTABLE.

SECCIÓN 2.1.1. ARTÍCULO 2.1.1.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN. Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994.

PARÁGRAFO 1. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 inciso 4 de la Ley 142 de 1994 las personas prestadoras tienen un plazo máximo de seis (6) meses para colocar los medidores a los suscriptores o usuarios que se hayan conectado **con posterioridad al 11 de julio de 1994.**

PARÁGRAFO 2. Se entenderá que el programa de micromedición a que se refiere esta Resolución, deberá incluirse por las entidades prestadoras en la actualización de los Planes de Gestión y Resultados, a partir de 1998. –

ARTÍCULO 2.1.1.2 PRIORIDADES Y PLAZOS MÁXIMOS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MICROMEDICIÓN. En orden de prioridad, los programas de micromedición se deberán iniciar con el sector no residencial, continuar con los usuarios del estrato más alto y seguir en orden descendente con el resto de los estratos.

ARTÍCULO 2.1.1.3 FINANCIACIÓN DE MICROMEDIDORES. Las personas prestadoras de servicios deben ofrecer financiación a los usuarios de los

ARTÍCULO 2.1.1.5 APLAZAMIENTO DEL INICIO DE LOS PROGRAMAS DE MICROMEDICIÓN. *La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expedirá a más tardar en tres (3) meses a partir del 22 de julio de 1997, las condiciones bajo las cuales será factible aplazar el inicio de los programas de micromedicación, para aquellos lugares o zonas de prestación en donde así se requiera por las condiciones técnicas o cuando primen principios de economía, que impidan su implantación."*

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva 014 del 06 de diciembre de 2018, "POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA LA APLICACIÓN DE LOS COSTOS DE REFERENCIA Y NUEVO MARCO TARIFARIO PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LAS RESOLUCIONES CRA 825 DE 2017 Y 844 DE 2018 PARA LAS AREAS DE PRESTACIÓN EN LOS MUNICIPIOS DE BUENAVISTA, FILANDIA, GENOVA, PDAO Y SALENTO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO." Y dentro de su articulado ordenó su ejecución a partir del mes de enero de 2019, pero fue aplazado su cumplimiento **durante 2 años.**

Al vencimiento de los 2 años, la Junta Directiva de la EPQ expidió el ACUERDO No. 003 septiembre 06 de 2021 "POR MEDIO DEL CUAL SE APLICA EL ESTUDIO DE COSTOS V TARIFAS BASADO EN LA METODOLOGIA TARIFARIA DEFINIDA EN LAS RESOLUCIONES CRA 825 DE 2017 V 844 DE 2018 PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL AREA DE PRESTACIÓN EN EL MUNICIPIO PIJAO", las cuales se empezaron a cobrar a partir del mes de octubre de 2021.

Conforme al artículo 88 del Decreto 1437 de 2011, estos Acuerdos de la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío gozan de la presunción de autenticidad, así lo expresa la citada norma:

"ARTÍCULO 88.- PRESUNCIÓN DE LEGALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO. *Los actos administrativos se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Cuando fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar."*

Los actos administrativos que se expidan dentro de la administración, se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y en el evento en que fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar.

Por su parte, la Corte Constitucional ¹ adujo lo siguiente frente al principio de seguridad jurídica que acompañan todos aquellos actos administrativos expedidos por la administración que crean, modifican o extinguen situaciones jurídicas particulares o concretas:

¹ *"Una de las reglas establecidas por el ordenamiento jurídico es que dichos actos se presumen legales hasta tanto no sean declarados de forma contraria por las autoridades competentes para ello, función que le fue otorgada por el legislador a los jueces de la jurisdicción contenciosa administrativa. En relación con la concepción básica del acto administrativo como manifestación Estatal, resulta muy ilustrativo el siguiente pronunciamiento de esta Corporación:*

"El acto administrativo definido como la manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados

garantiza a los administrados que, en ejercicio de sus potestades, la administración actúa dentro de los parámetros fijados por el Constituyente y por el legislador, razón que hace obligatorio el acto desde su expedición, pues se presume su legalidad". (Subraya fuera de texto)

De lo expresado por esta corporación, y para su caso en concreto, siempre y cuando no se haya declarado de forma contraria por los jueces de la jurisdicción contenciosa administrativa, los actos administrativos que se susciten dentro de la administración, se presumen legales hasta tanto no sean declarados de forma contraria por las autoridades competentes para ello.

Como consecuencia de lo manifestado, los actos administrativos que haya expedido por un funcionario público o por una Junta Directiva de Empresa Pública, como es el caso de la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP, al expedir los Acuerdos 014 de 2018 y 03 de 2021, al parecer cumple con los requisitos al ejercicio del cargo colegiado, se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Ahora bien, en relación con la facturación de la usuaria tenemos que manifestar que en la vivienda tienen equipo de medición, luego los consumos han sido medidos como lo exige el inciso 1 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Efectivamente, la Ley 142 de 1994, en el artículo 146 dispone, que el consumo real es el ideal en una relación contractual de servicios públicos, lo que está expresado en que los consumos se puedan medir técnicamente, consumo que deben constituirse en el elemento principal del precio que la empresa prestadora cobre al usuario por el suministro del servicio.

A la usuaria **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, se le vienen facturando los consumos que efectivamente consume con su núcleo familiar, consumos que vienen siendo leídos mes a mes por la Empresa a través del equipo de medición, y que en consecuencia son facturados conforme a la ley de servicios públicos domiciliarios, por lo cual no hay lugar a exonerarla ni a descargarle de sus facturas los consumos de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero, marzo de 2022, ya que como está analizado, el Acuerdo 03 de 2021, expedido por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío, mismo que estableció el Nuevo Esquema Tarifario para el Municipio de Pijao Q., goza de la presunción de legalidad.

Ahora bien, la empresa está colocando todo su esfuerzo para que la comunidad que no cuenta con micromedición a su propio cargo, lo pueda hacer, incluso a facilitar con una mínima financiación la instalación correspondiente, y una vez instalado y más o menos en un lapso de 2 meses conocer los hábitos de consumo, procedimos a devolver los excedentes de consumos promedios a quienes hayan colocado los medidores y los consumos sean menores a los promedios, cumpliendo así la normatividad vigente, de esta forma se está impulsando la posibilidad de instalar micromedidores.

Aquí una breve lista de los usuarios a quienes se les ha abonado Notas Créditos por devolución de excedentes de consumos promedios (de acuerdo con el estrato

Fecha	Municipio	Número Nota	Municipio Cuenta	Número Cuenta	Valor
19/04/2022	Armeria	12.260	Pijao	917880	113.226
1/04/2022	Armeria	12.222	Pijao	915200	63.712
30/03/2022	Armeria	12.195	Pijao	915220	77.256
29/03/2022	Armeria	12.194	Pijao	903880	72.644
2/03/2022	Armeria	12.047	Pijao	920623	1.449.184
25/02/2022	Armeria	12.010	Pijao	918900	125.793
25/02/2022	Armeria	12.012	Pijao	919600	16.034
25/02/2022	Armeria	12.011	Pijao	901620	157.724
25/02/2022	Armeria	12.014	Pijao	909381	46.124
25/02/2022	Armeria	12.015	Pijao	910080	111.816
14/02/2022	Armeria	11.946	Pijao	910820	138.336
8/02/2022	Armeria	11.933	Pijao	909660	18.032
7/02/2022	Armeria	11.927	Pijao	911000	36.313
27/01/2022	Armeria	11.907	Pijao	907660	61.502
27/01/2022	Armeria	11.908	Pijao	905680	29.523
27/01/2022	Armeria	11.909	Pijao	910560	630.839
19/01/2022	Armeria	11.851	Pijao	900900	47.498
19/01/2022	Armeria	11.852	Pijao	917800	106.821
14/01/2022	Armeria	11.824	Pijao	906160	23.410

Conforme al **PARÁGRAFO 1**. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 inciso 4 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras tienen un plazo máximo de seis (6) meses para colocar los medidores a los suscriptores o usuarios que se hayan conectado con posterioridad al 11 de julio de 1994.

De esta manera no se accederá a la pretensión 1 de la peticionaria.

Ahora bien, sin ser objeto de la petición, permítanos informarla que Empresas Públicas del Quindío ha venido invirtiendo en la infraestructura sanitaria del municipal de Pijao, de manera secuencial la reposición de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pijao Q., producto de ello en los últimos años se han suscrito diferentes contratos de Optimización y reposición de redes los cuales se pueden consultar en el SECOP I.

Cabe anotar para su conocimiento que las redes de alcantarillado existentes en el municipio que son de vieja data están construidas en concreto vibro compactado.

La Empresa EPQ ha invertido recursos propios en mejoramiento, fortalecimiento, aplicación y reposición de redes dentro del municipio de Pijao, no obstante que, los usuarios vienen únicamente pagando los cargos fijos por los servicios de acueducto y alcantarillado, a partir de ahora, cuando se están facturando los consumos reales de los usuarios de los servicios, seguramente se atenderán más y mayores inversiones por que vía tarifa contaremos con los recursos propios para esos fines, como lo disponen las normas legales en esta materia.

En los actuales momentos se encuentra inscrita en el SECOP 2 la construcción de la bocatoma para el municipio de Pijao, a instancias de recursos departamentales del PDA y la Gobernación. La Empresa ha hecho con recursos propios el diligenciamiento de dicho proyecto, el impuesto correspondiente ante la autoridad ambiental y estará presta a comprometerse con la comunidad de Pijao, a fin de que lo más antes posible se cuente con la Planta de Abastecimiento o Bocatoma para la municipalidad, y así cumplir con un anhelo reiterado de la ciudadanía.

Exigir a la Empresa prestadora obras de infraestructura, cuando por muchos años la comunidad Pijaense únicamente ha pagado por servicios públicos domiciliarios los cargos

equipo de medición instalado, para que acepten la colocación en las viviendas de los micromedidores, y con ello formalizarse conforme a la ley.

A continuación, se describen algunas de las inversiones realizadas por parte de Empresas Publicas del Quindío EPQ, en el Municipio de Pijao desde el año 2012 con recursos propios, detallando año, desde 2012 a 2021, objeto del proyecto, monto proyectado, número de contrato y valor final ejecutado:

AÑO PROGRAMACIÓN	NOMBRE DEL PROYECTO	MONTO PROYECTADO	CONTRATO DE EJECUCIÓN	VALOR TOTAL EJECUTADO
2012	Optimización red de alcantarillado tramo 3 barrio cacique en el municipio de Pijao.	\$ 518.456.386	contrato no 036 de 2012	\$ 518.456.386
	Optimización red de alcantarillado tramo 1 carrera 6 calle 2 a 5 en el municipio de Pijao.	\$ 393.605.239	contrato no 037 de 2012	\$ 393.605.239
	optimización red de alcantarillado tramo 2 carrera 4 y 5 en el municipio de Pijao	\$ 469.458.375	contrato no 038 de 2012	\$ 469.458.375
	optimización bocatoma, desarenador y aducción la cascada municipio de Pijao Quindío	\$ 218.977.707	contrato no 048 de 2012	\$ 218.977.707
	construcción línea de conducción vereda la montaña 1 etapa municipio de Quimbaya	\$ 299.889.595	contrato no 040 de 2012	\$ 299.889.595
2013	Rehabilitación de placas tapa cámaras en distintos puntos del municipio de Pijao.	\$ 14.111.123	orden de trabajo no 054 de 2013	\$ 14.111.123
2014	optimización redes de alcantarillado calle 14 entre carreras 6 y 5, calle 15 entre carreras 6 y 5 y calle 16 entre carreras 4 y 5 en el municipio de Pijao	\$270.350.734.17	contrato no 067 de 2014	\$270.350.734.17
2015	adecuación de las oficinas para mejoramiento de la infraestructura de atención al cliente en la prestación del servicio público domiciliario de gas de	\$ 91.917.682,00	contrato no 16 de 2015	\$ 91.917.682,00

		construcción colector interceptor río lejos en el sector comprendido entre el puente sobre el río del mismo nombre y el barrio cacique, en el municipio de Pijao	\$209.798.824.00	contrato no 50 de 2015	\$209.798.824.00
26/07/2017 26/09/2017	a	optimización redes de alcantarillado sector Morroseco salida a la Mariela en los municipios de Pijao departamento del Quindío	\$ 83.729.451	contrato n°006 de 2017 optimización redes de alcantarillado sector Morroseco salida a la Mariela en los municipios de Pijao departamento del Quindío	\$ 83.729.451
17/01/2018 15/07/2018	a	reposición y optimización redes de alcantarillado y acueducto y pavimentos en la carrera 5a y 5b entre calles 16 y la quebrada el inglés en el municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 348.718.005	contrato n°01 de 2018 reposición y optimización redes de alcantarillado y acueducto y pavimentos en la carrera 5a y 5b entre calles 16 y la quebrada el inglés en el municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 348.718.005
01/11/2019 15/12/2019	a	rehabilitación y reposición de un tramo de alcantarillado en la carrera 6 con calle 17 barrio la maicena en el municipio de Pijao, departamento del Quindío	\$ 24.739.562	contrato n°032 de 2019 rehabilitación y reposición de un tramo de alcantarillado en la carrera 6 con calle 17 barrio la maicena en el municipio de Pijao, departamento del Quindío	\$ 24.739.562
20/05 /2019 3/07/2019	a	optimización redes de alcantarillado en la calle 13 entre carreras 7 y 8 en el municipio de Pijao del departamento del	\$ 59.764.821	contrato n°027 de 2019 optimización redes de alcantarillado en la calle 13 entre	\$ 59.764.821

8/02/2019 8/05/2019	a reposición y optimización de redes de alcantarillado, acueducto y estructura de pavimento de la calle 11 entre carrera 5 y la quebrada el inglés y la calle 13 entre carreras 5 y 6 del municipio de Pijao	\$ 522.281.988	contrato n°001 de 2019 reposición y optimización de redes de alcantarillado, acueducto y estructura de pavimento de la calle 11 entre carrera 5 y la quebrada el inglés y la calle 13 entre carreras 5 y 6 del municipio de Pijao	\$ 522.281.988
19/10/2020 17/12/2020	a optimización red de alcantarillado carrera 6 entre calles 16 y 17d y construcción red de acueducto desde el arco hacia el sector la cumbre hasta la planta de gas glp del municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 255.850.114	contrato n° 008 de 2020 optimización red de alcantarillado carrera 6 entre calles 16 y 17d y construcción red de acueducto desde el arco hacia el sector la cumbre hasta la planta de gas glp del municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 255.850.114
12/05/2021 26/06/2021	a optimización de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 17 entre carreras 6 y 5b del municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 107.526.799	contrato n°006 de 2021 optimización de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 17 entre carreras 6 y 5b del municipio de Pijao del departamento del Quindío	\$ 107.526.799

Estos resultados se encuentran dentro de los estándares establecidos en la Resolución No. 825 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Las cifras aquí presentadas son subidas mes a mes al SUI (Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos), con el reporte mensual enviado por la coordinación del municipio.

ordenó su ejecución a partir del mes de enero de 2019, pero fue aplazado su cumplimiento **durante 2 años**, lo que conlleva a que la EPQ esté por fuera de la regulación exigida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en relación con el municipio de Pijao. Cabe señalar además que la Resolución CRA 825 de 2017, no hace excepciones para la aplicación de las metodologías tarifarias (artículo 1. Ámbito de aplicación) y estas son de **obligatorio cumplimiento**, como se puede ver en el artículo 37 de la Resolución CRA 844 de 2018 que modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017:

“ARTÍCULO 37. *Aplicación de las tarifas derivadas de la presente resolución por los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019, fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local.”*

Por otro lado, la metodología tarifaria no limita la aplicación de las nuevas tarifas a la ejecución de inversiones previas, por el contrario, señala la potestad de las empresas de presentar un plan de obras e inversiones para ser desarrollado en un horizonte de 5 años, como lo señala el artículo 29 y la Alternativa 2 del artículo 20 de la Resolución CRA 825 de 2017:

“ARTÍCULO 29. *Costo Medio de Inversión para las personas prestadoras del segundo segmento (CMIac). Las personas prestadoras del segundo segmento que decidan calcular el CMI podrán utilizar la fórmula establecida para el primer segmento en el ARTÍCULO 20.”*

“ARTÍCULO 20.... *Las personas prestadoras del primer segmento que opten por esta alternativa deberán: i) Determinar el valor de sus activos actuales y anualizarlos; ii) Proyectar un plan de inversiones a cinco (5) años, contados a partir de la vigencia de la fórmula tarifaria establecida en la presente resolución, para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto o alcantarillado (en pesos de diciembre del año 2016) y anualizarlos, y iii) Establecer el volumen de agua potable suministrada en el año base afectado por el Índice de pérdidas por suscriptor facturado estándar.”*

Es decir, que la aplicación de las tarifas no depende de la ejecución de obras. Antes bien, se hace necesario tener un soporte financiero que permita ejecutar las obras. Dicho soporte lo obtienen las empresas prestadoras del componente denominado “Costo Medio de Inversión” (CMI), el cual se encuentra dentro del Cargo por Consumo, tal como lo establece la Resolución CRA 825 de 2017 en su artículo 10:

“ARTÍCULO 10. *Del cargo por consumo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (CCac). Las personas prestadoras definirán un cargo por consumo para el servicio público domiciliario de acueducto y otro para el servicio público domiciliario de alcantarillado. El cargo por consumo será equivalente a la suma del Costo Medio de Operación (CMO), el Costo Medio de Inversión (CMI) y el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales (CMT).”*

Para el servicio público domiciliario de alcantarillado:

	$CC_{at} = CMO_{at} + CMI_{at} + CMT_{at}$
Donde:	
CC_{at} :	Cargo por consumo para el servicio público domiciliario de alcantarillado.
CMO_{at} :	Costo Medio de Operación para el servicio público domiciliario de alcantarillado.
CMI_{at} :	Costo Medio de Inversión para el servicio público domiciliario de alcantarillado.
CMT_{at} :	Costo Medio Generado por Tasas Retributivas para el servicio público domiciliario de alcantarillado.

Se entiende entonces que el Costo Medio de Inversión corresponde al componente que remunera la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, incluyendo el valor de los activos existentes y el valor de las inversiones para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, necesarias para mejorar la cobertura, calidad y continuidad. Por tanto, el pago del cargo por consumo permite a las empresas prestadoras tener el soporte financiero necesario para ejecutar obras.

Sin embargo y aun cuando en el municipio de Pijao no se ha realizado el pago del cargo por consumo, EPQ SA ESP ha ejecutado obras de suma importancia para el mejoramiento de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y se han proyectado algunas obras de la mayor importancia para el sistema hidráulico para el municipio de Pijao Q., por medio del Plan Departamental de Aguas (PDA) de la Gobernación del Quindío, como lo mencionamos anteriormente.

De otra parte, se le informa de manera respetuosa, al peticionario, que, para efectos tarifarios, EPQ S.A. E.S.P. sigue con rigurosidad la normatividad vigente, en este caso es la Resolución CRA 825 de 2017, expedida por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico, la disposición legal que establece la metodología tarifaria para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con hasta 5.000 suscriptores en el área urbana, como es el caso del Municipio de Pijao. De esta Resolución se desprende la metodología tarifaria con la cual la Entidad calcula el Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado. **Dicha metodología es de obligatorio cumplimiento y se ha aplazado su aplicación desde hace dos años,** como ya se mencionó anteriormente.

El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 señala que, durante el período de vigencia de la fórmula tarifaria, las personas prestadoras podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince (15) del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula. En cumplimiento de dicha normativa, el artículo 58 de la Resolución CRA 688 de 2014 y el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017 establecen el Índice de Precios al Consumidor - IPC, publicado de manera oficial por el DANE, como el índice de precios para actualizar los costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Por último, no es posible la aplicación solo de las variaciones por IPC, debido a **que se debe aplicar la tarifa resultante de la aplicación de la metodología tarifaria, la cual está en mora de ejecutarse** y su no inicio pone en riesgo la continuidad en la ejecución de inversiones y la suficiencia financiera de la empresa. Además, como lo plantea la Ley 142 de 1994, no puede haber gratuidad en los servicios públicos y la aplicación de la metodología tarifaria debe garantizar, bajo el principio de suficiencia financiera, que la

sobre tarifas, tal como está contemplado en la Resolución CRA 151 DE 2001 en su artículo 5.1.1.3 establece:

*“ARTÍCULO 5.1.1.2 INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar **una audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social**, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la determinación, en un lapso máximo de (15) quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Las tarifas deberán publicarse en un periódico que circule en los municipios en donde se preste el servicio o en uno de circulación nacional”.*

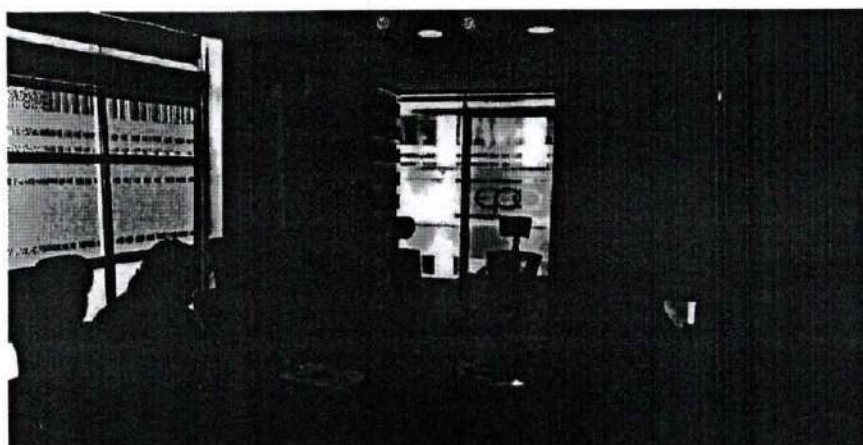
Socialización del Esquema Tarifario para el municipio de Pijao Q.

Para dar cumplimiento a esto, la Entidad elevó consulta al área de participación ciudadana de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), puesto que en el municipio de Pijao no hay vocales de los comités de desarrollo y control social con inscripción formal vigente, y el concepto entregado fue realizar la reunión de socialización con líderes y/o representantes de la comunidad, por tanto, la entidad se acogió a este concepto.

Registro de Asistencia a la Socialización para la Aplicación del esquema tarifario

En efecto, la Empresa convocó a los vocales de control social, así como a líderes y representantes de la comunidad, a la socialización de las tarifas a aplicar en el Municipio de Pijao para el día 23 de septiembre de 2021, mediante oficios enviados el día 21 de septiembre. Dicha socialización, efectivamente, se realizó en la fecha convocada con las personas que asistieron, y en la cual se dio a conocer la estructura tarifaria de manera amplia y profunda, explicando cada uno de los componentes de la misma, la normatividad que la rige, los valores correspondientes y la fecha de aplicación y facturación en la cual se verán reflejadas las tarifas a aplicar en el municipio de Pijao. La reunión se realizó con vocal de control y líder comunitario, sin embargo, la convocatoria se había enviado (físico y/o vía correo electrónico) a: vocales de control, veedores, representantes/líderes de la comunidad, concejo municipal, personero y alcalde municipal. De igual manera se hizo remisión de copia del Acuerdo 003 de 2021 a los más representativos de la comunidad.

Registro fotográfico:



La Empresa convocó a todos los líderes y representantes de la comunidad Listado de invitados para la reunión, sin embargo, como su puede observar en la fotografía, y en el registro de asistencia adjuntos, casi todos ellos brillaron por su ausencia:

apellidos	Cargo
John Jairo Villa	Presidente Concejo Municipal
Eliana Tobón	Concejál
Alberto Mejía	Concejál
Alberto Solarte	Concejál
José Antonio Lizcano	Concejál
Oscar Salazar	Concejál
Jorge Enrique Parra	Concejál
María Esperanza Puentes	Concejál
Marino López	Concejál
Juan Camilo Pinzón	Alcalde
Hernán Bernal	Personero
Darío Marín	Presidente Aso comunal
Ferney Henao	Representante de la comunidad
John Jairo Restrepo	Representante de la comunidad
José Vicente Martínez	Representante de la comunidad
Gustavo Vélez	Vocal de control servicios públicos
Vidal Peña	Vocal de control servicios públicos
José Tique	Vocal de control servicios públicos
Juan Carlos Cañón	Gerente Cootranspibus
Yoney Gutiérrez	Comandante Bomberos
Lina González	Veedora

Listado de convocados para la socialización del Esquema Tarifario para Pijao Q.

Como se puede observar solo asistieron 4 personas de los invitados, de los cuales 2 corresponden a funcionarios de EPQ. Sin embargo, fueron convocados por medio escrito (físico) y por correo electrónico, se adjuntan los pantallazos de las invitaciones a los correos

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP
REGISTRO DE ASISTENCIA

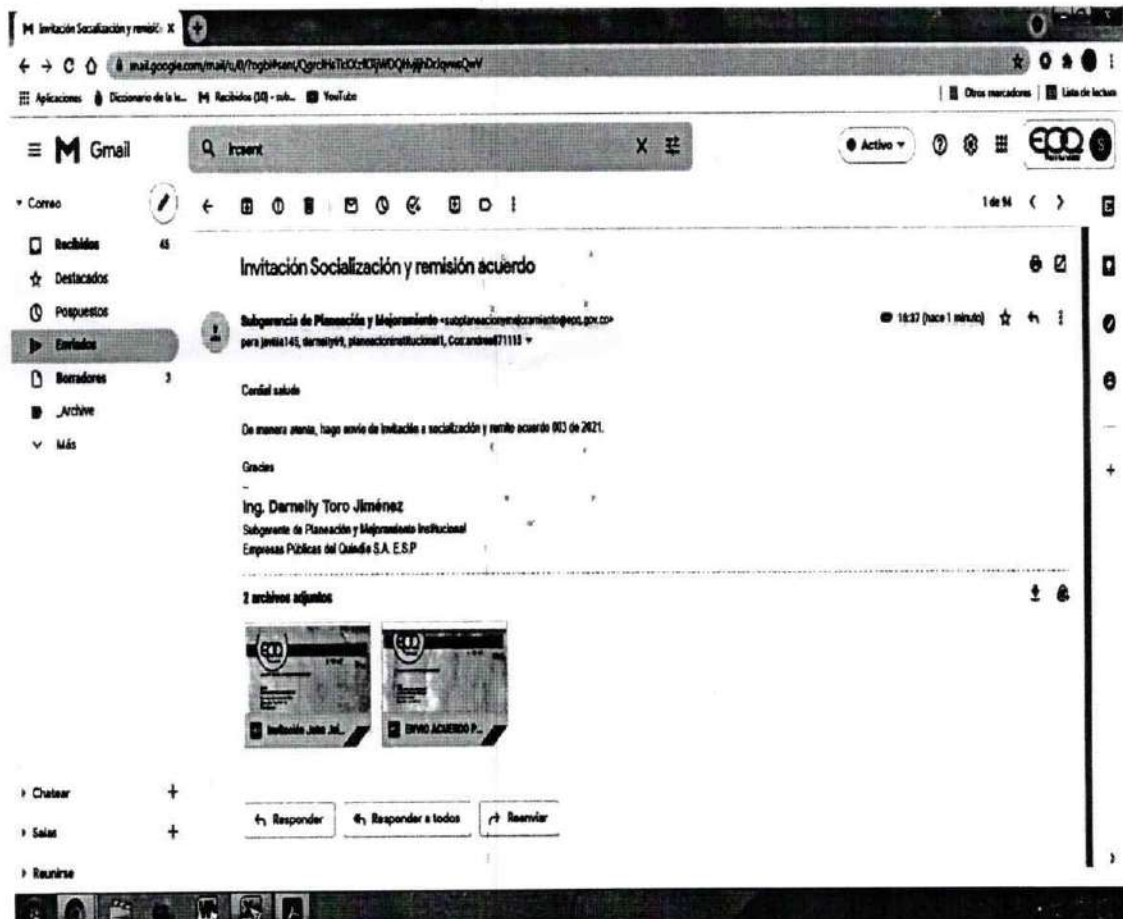
Código: FNE-PL-01-R-05 Versión: 02 Fecha de emisión: 13/12/2018 Página: 1 de 1 DOCUMENTO CONTROLADO

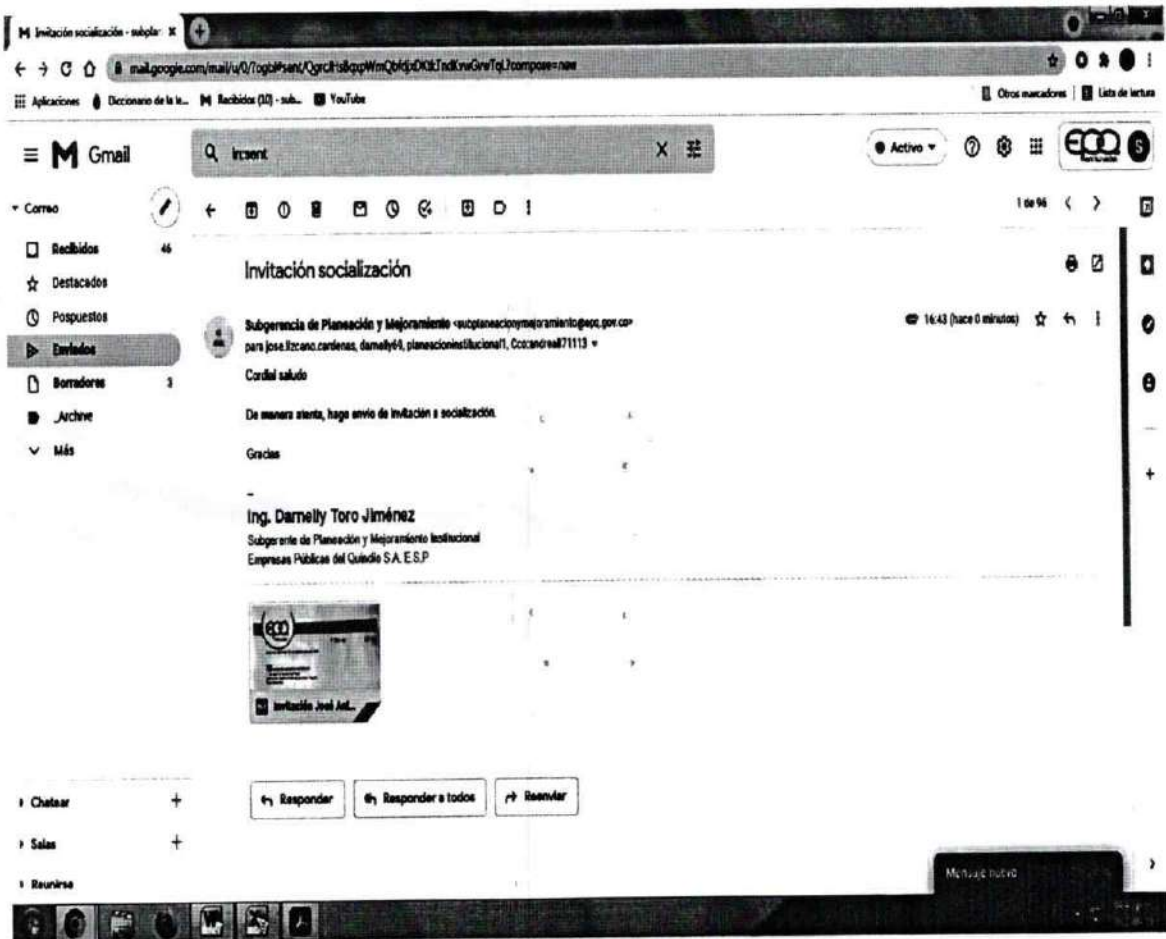
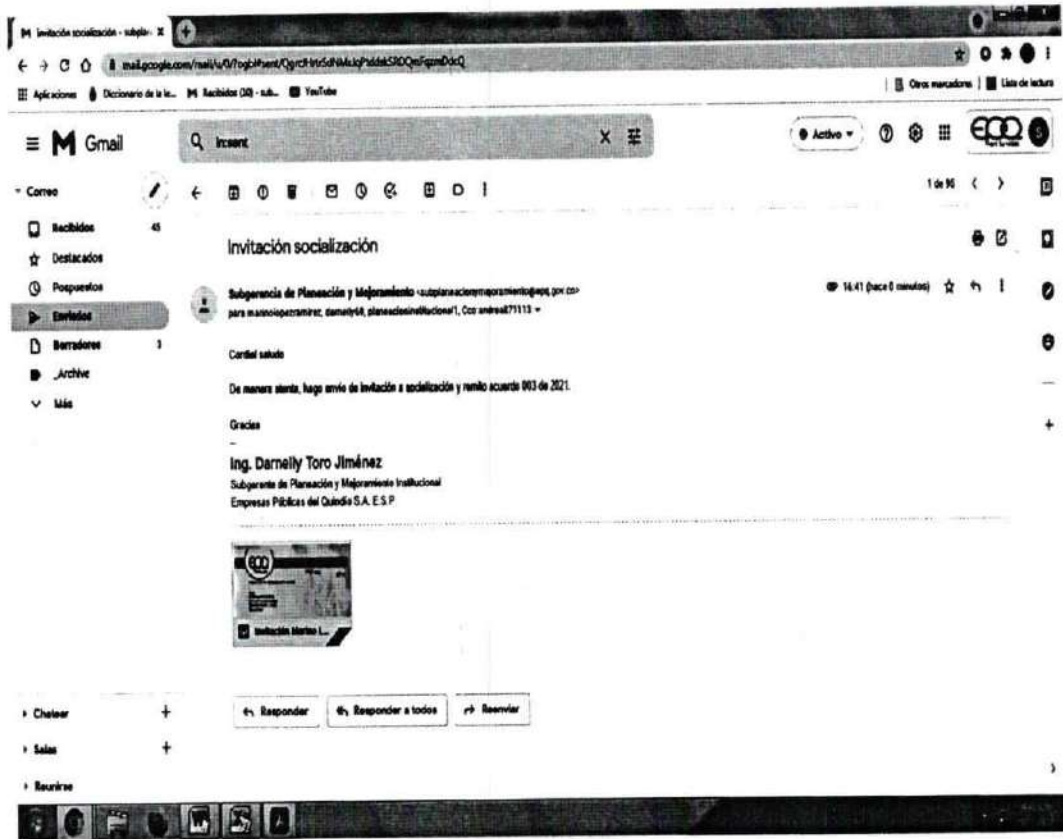
Actividad a desarrollar: **Socialización aplicación acuerdo turbano Pizao**

Fecha: **23 Sep 2021** Sitio de la Labor: **EPQ** Hora Inicio: **10:00** Hora Final:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	SINIR
1	Guarato Luis A	18426321	EPQ	Gerente	3183916	lguarato@epq.gov.co	
2	Enrique...	9165522	EPQ				
3	Darnelly Toro	4191820	EPQ	Subgerente		tdarnelly@epq.gov.co	
4	...	1191820	EPQ				
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							

Evidencias de envíos correos electrónicos contentivos de las invitaciones:





Invitación socialización - subple- x

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#sent/K1bxLsGgKMBQZczhdiaJHSLdHCSMhQRTL

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube

M Gmail

Correo

- Recibidos 46
- Destacados
- Postpuestos
- Enviados
- Borradores 3
- _Archive
- Más

Invitación socialización

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionmejoramiento@epq.gov.co>
para jumela2008, darnelly69, planeacioninstitucional1, Coorandrea871113 -


16:45 (hace 0 minutos)

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización.

Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P



Chatear +

Salas +

Reunirse

Responder Responder a todos Reenviar

Invitación socialización - subple- x

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#sent/K1bxLwhCKSN00qblMbrCKVgdTwinSKzCIB

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube

M Gmail

Correo

- Recibidos 46
- Destacados
- Postpuestos
- Enviados
- Borradores 3
- _Archive
- Más

Invitación socialización

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionmejoramiento@epq.gov.co>
para jorgeparra89, darnelly69, planeacioninstitucional1, Coorandrea871113 -


16:47 (hace 0 minutos)

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización.

Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P



Chatear +

Responder Responder a todos Reenviar

Mail Invitación socialización - subpla X

mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=71113&ik=71113&ik=71113&ik=71113&ik=71113

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lectur

M Gmail Incent X

Activo

Correo 1 de 99

Recibidos 46 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 Archive Más

Invitación socialización

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co>
para esperanza512, darnely09, planeacioninstitucional1, Ccoandrea71113

16:51 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ↷

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización.

Gracias

Ing. Darnely Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas de Quindío S.A. E.S.P

Chatear + Responder Responder a todos Reenviar

Salas +

Reunirse

Mail Invitación socialización - subpla X

mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=71113&ik=71113&ik=71113&ik=71113&ik=71113

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lectur

M Gmail Incent X

Activo

Correo 1 de 100

Recibidos 46 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 Archive Más

Invitación socialización

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co>
para jaciso225, darnely09, planeacioninstitucional1, Ccoandrea71113

16:53 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ↷

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización.

Gracias

Ing. Darnely Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas de Quindío S.A. E.S.P

Chatear + Responder Responder a todos Reenviar

Salas +

Reunirse

This screenshot shows a Gmail email titled "Invitación socialización". The sender is "Subgerencia de Planeación y Mejoramiento" with the email address "subplaneacionymejoramiento@epc.gov.co". The recipient is "para leurdelfonez2017, planeacioninstitucional1, darnelly68, Cco andrea871113". The email content includes a greeting "Cordial saludo", a message "De manera amable, hago envío de invitación a socialización.", and a "Gracias" note. The sender's name and title are listed as "Ing. Darnelly Toro Jiménez, Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.". An image of the invitation document is attached. At the bottom, there are buttons for "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar". The Gmail interface shows the left sidebar with folders like "Recibidos" (46) and "Enviados", and the top navigation bar with the search bar and account status.

This screenshot shows a Gmail email titled "invitación socialización". The sender is "Subgerencia de Planeación y Mejoramiento" with the email address "subplaneacionymejoramiento@epc.gov.co". The recipient is "para yonguiza24, darnelly68, planeacioninstitucional1, Cco andrea871113". The email content includes a greeting "Cordial saludo", a message "De manera amable, hago envío de invitación a socialización.", and a "Gracias" note. The sender's name and title are listed as "Ing. Darnelly Toro Jiménez, Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.". An image of the invitation document is attached. At the bottom, there are buttons for "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar". The Gmail interface shows the left sidebar with folders like "Recibidos" (46) and "Enviados", and the top navigation bar with the search bar and account status.

This screenshot shows a Gmail email interface. At the top, the browser address bar displays the email URL. The Gmail header includes the search bar with the text "Incaent" and various utility icons. The left sidebar lists folders: Correo (1 de 104), Recibidos (46), Destacados, Postpuestos, Enviados, Borradores (3), _Archive, and Más. The main content area displays an email titled "Invitación socialización" from "Subgerencia de Planeación y Mejoramiento" to "Darnely Toro Jiménez". The email body contains the text: "De manera atenta, hago envío de invitación a socialización. Gracias". Below the text is a signature for "Ing. Darnely Toro Jiménez" and a small image of a document titled "Invitación Jeto J...". At the bottom of the email, there are buttons for "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar".

This screenshot shows a Gmail email interface, similar to the one above. The browser address bar shows the email URL. The Gmail header includes the search bar with the text "Incaent". The left sidebar lists folders: Correo (1 de 105), Recibidos (46), Destacados, Postpuestos, Enviados, Borradores (3), _Archive, and Más. The main content area displays an email titled "Invitación socialización" from "Subgerencia de Planeación y Mejoramiento" to "Darnely Toro Jiménez". The email body contains the text: "De manera atenta, hago envío de invitación a socialización. Gracias". Below the text is a signature for "Ing. Darnely Toro Jiménez" and a small image of a document titled "Invitación Elena T...". At the bottom of the email, there are buttons for "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar".

Invitación socialización - subpla... X

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl=sent/K1bxIghz7qk1zwyQJhKruKXG8HhQ

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lecturas

M Gmail Incent X

Correo 1 de 106

Recibidos 46 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 _Archive Más

Invitación socialización

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co> para oscaantoniosalazargomez, darnelly98, planeacioninstitucional1, Cocandrea871113 17:05 (hace 0 minutos)

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización.

Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P

Chatear + Responder Responder a todos Reenviar

Salas +

Reunirse

Invitación socialización y remisio... X

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl=sent/K1bxIghz7qk1zwyQJhKruKXG8HhQ

Aplicaciones Diccionario de la le... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lecturas

M Gmail Incent X

Correo 1 de 107

Recibidos 46 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 _Archive Más

Invitación socialización y remisión acuerdo 003 de 2021

Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co> para personeria, darnelly98, planeacioninstitucional1, Cocandrea871113 17:27 (hace 0 minutos)

Cordial saludo

De manera atenta, hago envío de invitación a socialización y remito acuerdo 003 de 2021.

Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P

Chatear + Responder Responder a todos Reenviar

Salas +

Reunirse

Mail Invitación socialización y remisión X

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#sent/QgicHs8mGnCWTFNjmrnprnQhYpPRMq

Aplicaciones Diccionario de la l... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lectura

Gmail Insert

Activo

Correo 1 de 109

Recibidos 46 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 Archive Más

Invitación socialización y remisión acuerdo 003 de 2021


Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co>
para persona: darnelly69, planeacioninstitucional, Ccoandrea171113

Cordial saludo

De manera alerta, hago envío de invitación a socialización y remite acuerdo 003 de 2021.

Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P



Chatear Salas Reunirse

Responder Responder a todos Reenviar

Mail Invitación socialización - subpla- X

mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#sent/FFNDWUvwch8T6cQj8hrZSSuLlmit

Aplicaciones Diccionario de la l... Recibidos (10) - sub... YouTube Otros marcadores Lista de lectura

Gmail Insert

Activo

Correo 1 de 111

Recibidos 45 Destacados Postpuestos Enviados Borradores 3 Archive Más

Invitación socialización


Subgerencia de Planeación y Mejoramiento <subplaneacionymejoramiento@epq.gov.co>
para saocomunablaos, darnelly69, planeacioninstitucional, Ccoandrea171113

Cordial saludo

De manera alerta, hago envío de invitación a socialización.

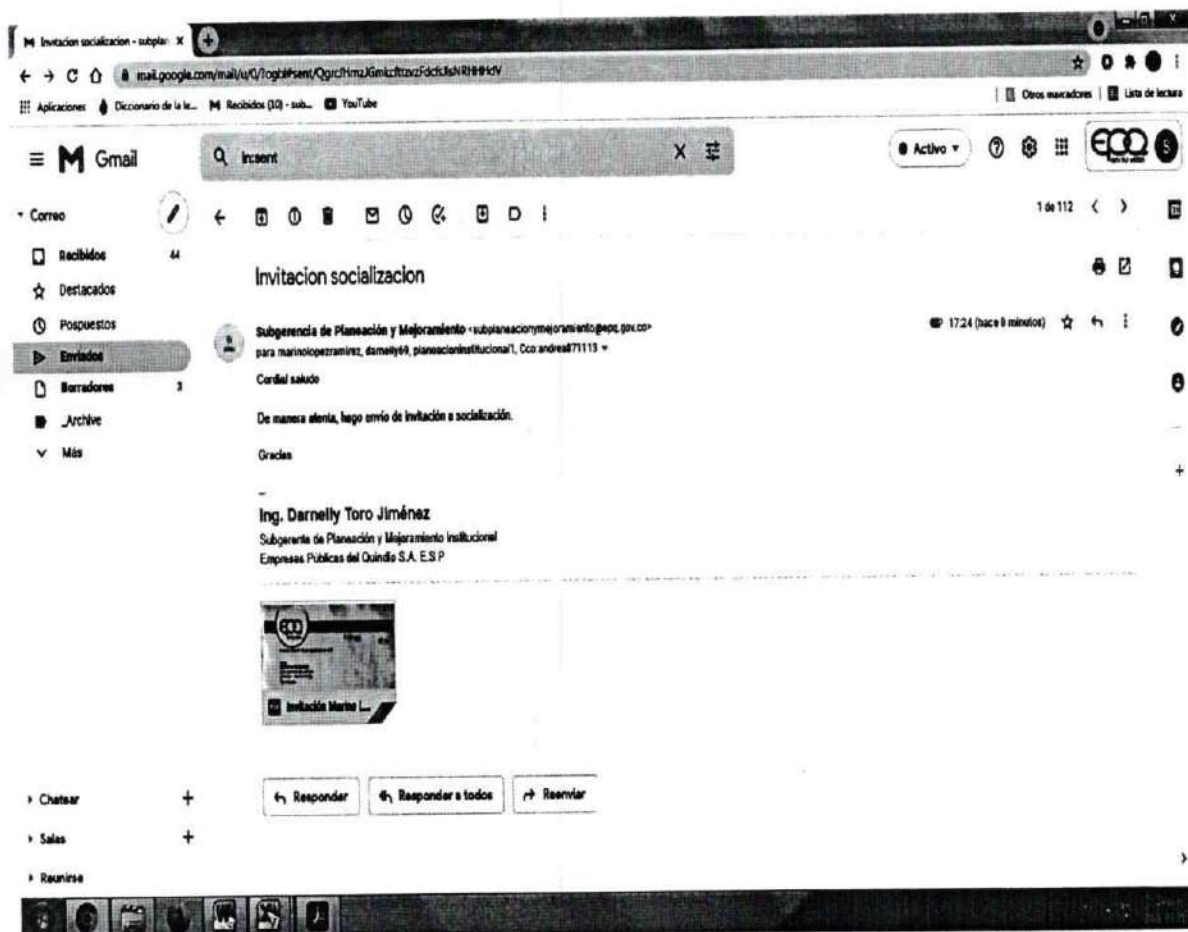
Gracias

Ing. Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P

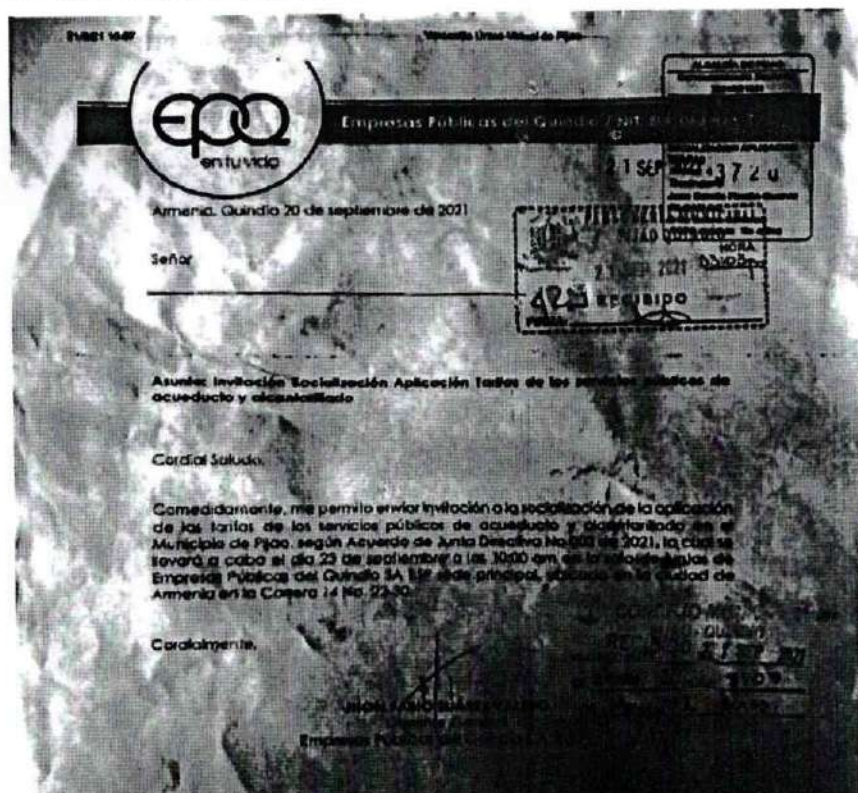


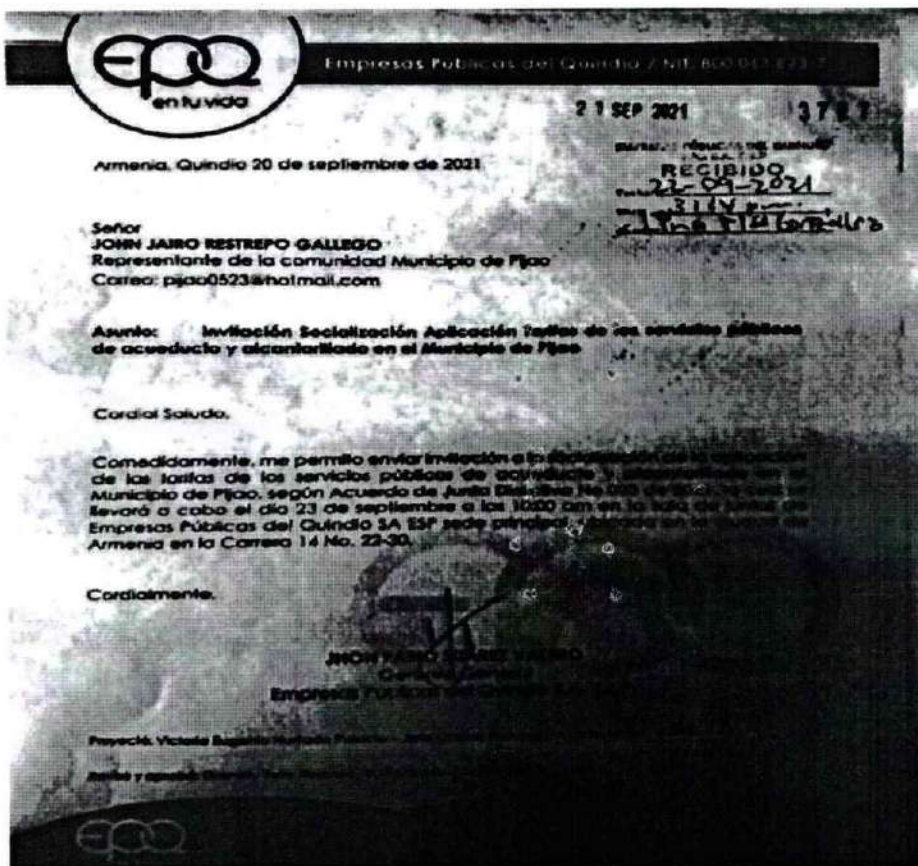
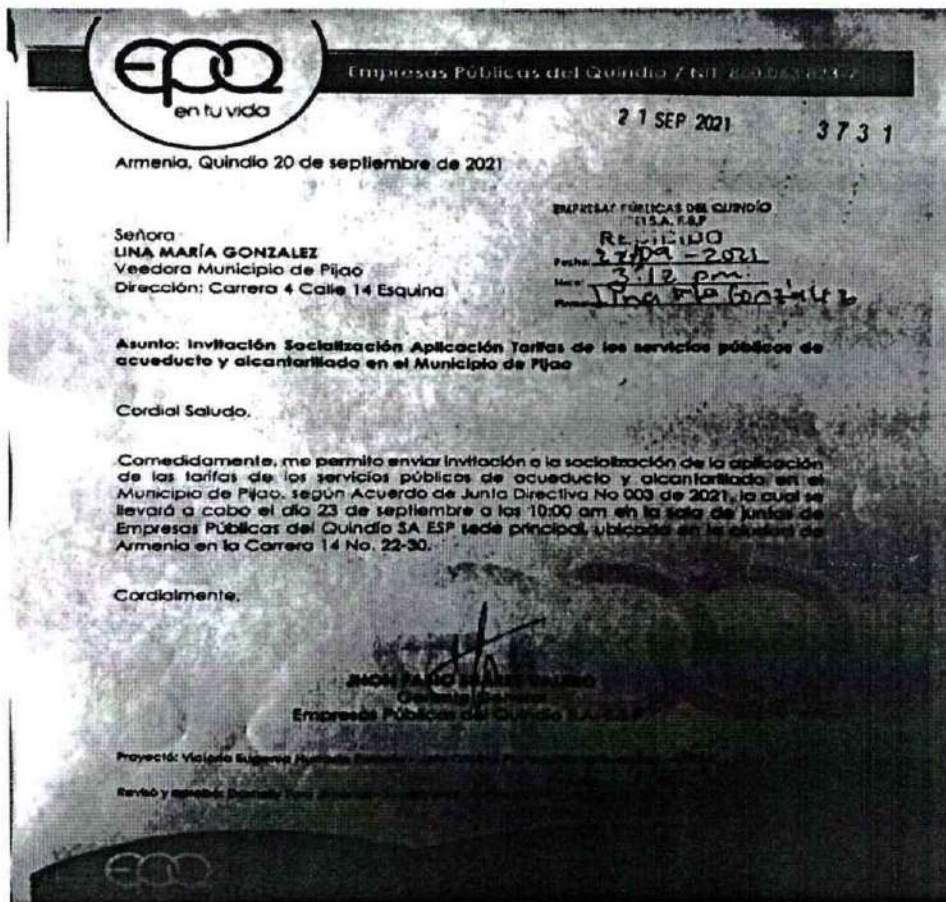
Chatear Salas Reunirse

Responder Responder a todos Reenviar



Evidencias envíos correos físicos:





epo en tu vida Empresas Públicas del Quindío / Tel: 600 24 1000

27 SEP 2021 **3713**

America, Quindío 20 de septiembre de 2021

Señor
DARÍO MARÍN MANRELLA
 Presidente Asocomunal Municipio de Pijao
 Correo: asocomunapijao@gmail.com

RECIBIDO
 Fecha: 27-09-21
 Hora: 11:10
 Firmado: [Firma]

Asunto: Invitación Socialización Aplicación Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao

Cordial saludo,

Comedidamente, me permito enviar invitación a la socialización de la aplicación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao, según Acuerdo de Junta Directiva No 000 de 2021, la cual se llevará a cabo el día 23 de septiembre a las 10:00 am en la sede de las Empresas Públicas del Quindío SA ESP sede principal, ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30. De igual manera, se solicita al honorario de extender esta invitación a los miembros de la Asocomunal del Municipio.

Cordialmente,

JHON FERRER
 Gerente General
 Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP

Proveed: Victoria Eugenia Hurtado Pineda - Jefe Oficina Ejecutiva de Planeación
 Revisó y aprobó: Darolly Tapa - Jefe Oficina Ejecutiva de Planeación

epo en tu vida Empresas Públicas del Quindío / Tel: 600 24 1000

27 SEP 2021 **3721**

America, Quindío 20 de septiembre de 2021

Señor
VIDAL PERA
 Vocal Servicios Públicos Domiciliarios Municipio de Pijao
 Dirección: Calle 12 No. 5-91

RECIBIDO
 Fecha: 22/09/2021
 Hora: 3:20 pm
 Firmado: [Firma]

Asunto: Invitación Socialización Aplicación Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao

Cordial saludo,

Comedidamente, me permito enviar invitación a la socialización de la aplicación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao, según Acuerdo de Junta Directiva No 000 de 2021, la cual se llevará a cabo el día 23 de septiembre a las 10:00 am en la sede de las Empresas Públicas del Quindío SA ESP sede principal, ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30.

Cordialmente,

JHON FERRER
 Gerente General
 Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP

Proveed: Victoria Eugenia Hurtado Pineda - Jefe Oficina Ejecutiva de Planeación
 Revisó y aprobó: Darolly Tapa - Jefe Oficina Ejecutiva de Planeación

epo
en tu vida

Empresas Públicas del Quindío

21 SEP 2021 3728

Armenia, Quindío 20 de septiembre de 2021

SEÑOR
GUSTAVO VÉLEZ
Vocal Servicios Públicos Domiciliarios Municipio de Pijao
Dirección: Urbanización Cotuivalza Casa 3

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO
LUGA S.P.
RECIBIDO
22/09/2021
3:25 PM
DAVID

Asunto: Invitación Socialización Aplicación Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao

Cordial saludo,

Comedidamente, me permito enviar invitación a la socialización de la aplicación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao, según Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2021, el cual se llevará a cabo el día 23 de septiembre a las 10:00 am en la sede principal de Empresas Públicas del Quindío SA ESP sede principal ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30.

Cordialmente,

epo
en tu vida

Empresas Públicas del Quindío

21 SEP 2021 3732

Armenia, Quindío 20 de septiembre de 2021

SEÑOR
JUAN CARLOS CARÓN
Gerente Cootranspibu Municipio de Pijao
Dirección: Carrera 6 No. 5-74

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO
LUGA S.P.
RECIBIDO
20/09/2021
11:50 PM
DAVID

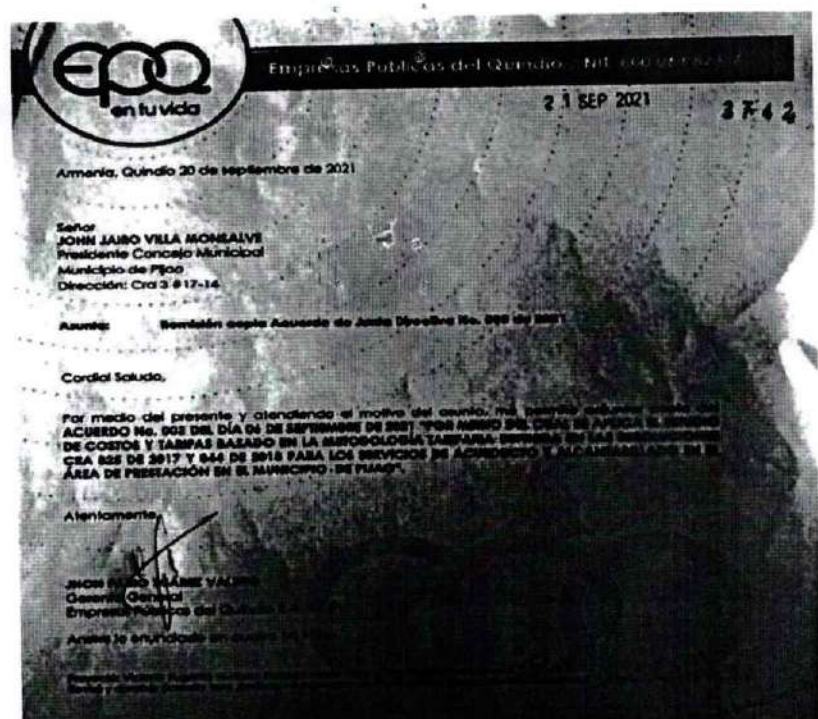
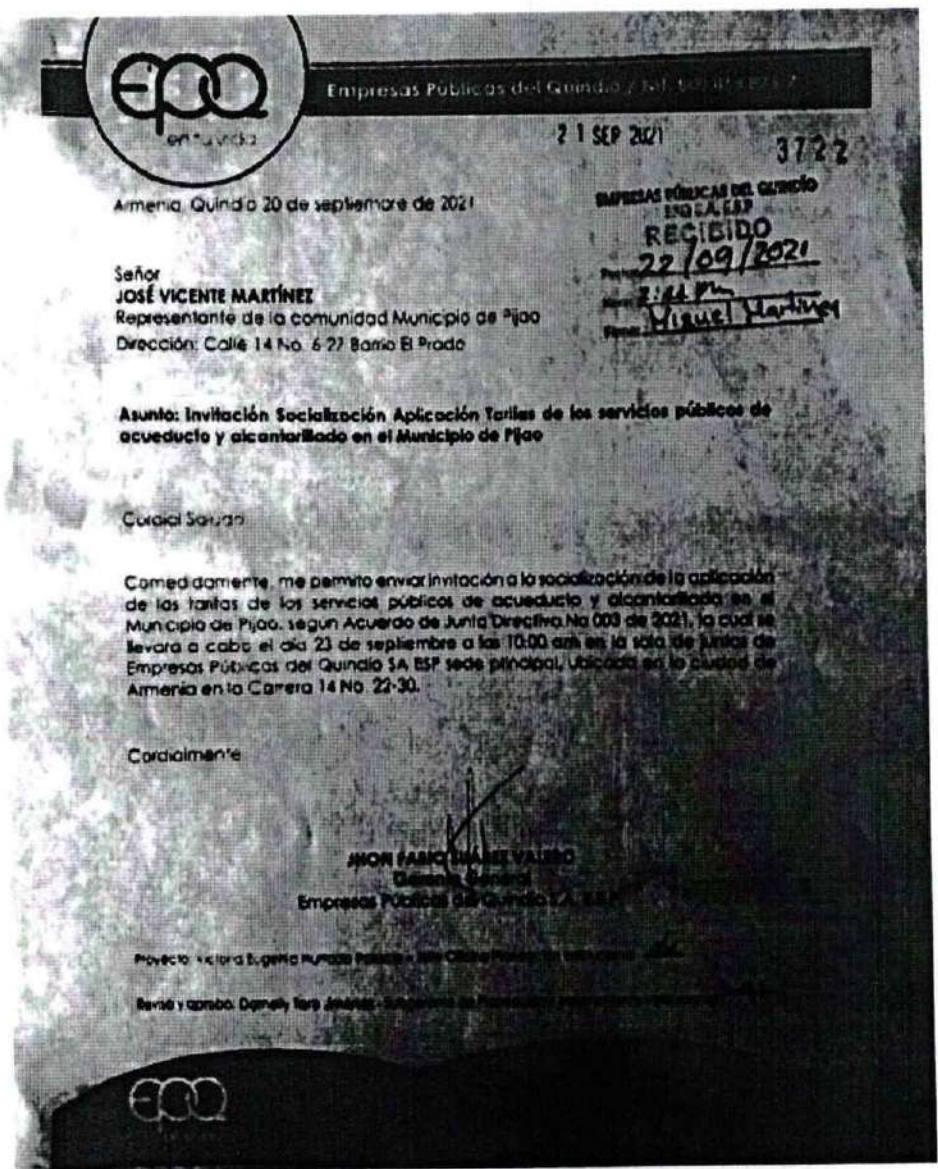
Asunto: Invitación Socialización Aplicación Tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao

Cordial saludo,

Comedidamente, me permito enviar invitación a la socialización de la aplicación de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Pijao, según Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2021, el cual se llevará a cabo el día 23 de septiembre a las 10:00 am en la sede principal de Empresas Públicas del Quindío SA ESP sede principal ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30.

Cordialmente,

JHON FABIO SUÁREZ VALDEO
Gerente General
Empresas Públicas del Quindío



Continuando con la socialización de la Nueva Estructura Tarifaria, el día 23 de septiembre Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, hizo la publicación de las tarifas a aplicar en el Diario Regional La Crónica del Quindío, el cual tiene su circulación en formato físico en los municipios del departamento del Quindío y también tiene circulación en la página web de La Crónica y redes sociales en formato digital, lo cual se ilustra con el facsímil de la publicación y la ampliación correspondiente al frente.

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas. **PLAN NACIONAL DE VACUNACIÓN**
El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

El departamento del Quindío, a través de la Secretaría de Salud y la Empresa de Acueducto y Saneamiento Básico del Quindío (EPQ S.A. ESP), anunció que el 96% de las dosis de la vacuna contra el COVID-19 han sido aplicadas en el departamento, lo que permite declarar la inmunidad de rebaño en las personas mayores de 55 años.

El gobernador del Quindío, Juan Manuel Rodríguez, anunció que el 96% de las dosis de la vacuna contra el COVID-19 han sido aplicadas en el departamento, lo que permite declarar la inmunidad de rebaño en las personas mayores de 55 años.

El gobernador del Quindío, Juan Manuel Rodríguez, anunció que el 96% de las dosis de la vacuna contra el COVID-19 han sido aplicadas en el departamento, lo que permite declarar la inmunidad de rebaño en las personas mayores de 55 años.



Representante de la comunidad de Pijao recibe la vacuna contra el COVID-19.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
EPQ SA ESP

Se permite informar a la comunidad del Municipio de Pijao las tarifas aprobadas mediante acuerdo no. 003 de 2021, resultante del estudio de costos de referencia para la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- en la Resolución CRA 825 de 2017 para las áreas de prestación de servicios (APS) que cuentan con hasta 5.000 suscriptores.

Municipio	Cargo Fijo Servicio de acueducto	Cargo por consumo Servicio de acueducto (Mt³)	Cargo fijo Servicio de alcantarillado	Cargo por consumo servicio de alcantarillado (Mt³)
Pijao	6732,88	913,70	4236,27	484,13

Así mismo, se informa que la Empresa aplicará las nuevas tarifas a partir de los consumos del mes de octubre de 2021 que se reflejarán en la facturación del mes de noviembre de 2021.

Por último se comunica que las tarifas publicadas que las tarifas publicadas se ajustarán por inflación cada vez que el IPC (Índice de precios al consumidor) presente un acumulado igual o superior al 3%, de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 125 de la Ley de 1994 y en la Resolución CRA 151 de 2001.

Para preguntas y consultas puede comunicarse a:
 contactenos@epq.gov.co
 O ingresando en nuestra página web:
 www.epq.gov.co



Es así como se dio cumplimiento a lo establecido dentro de la normatividad vigente en relación con la socialización y/o publicación de las tarifas. Sin embargo, la entidad, de forma adicional y como una iniciativa importante para tener un acercamiento asertivo con la comunidad en el cual se transmitiera más ampliamente la información a los usuarios, llevó a cabo una jornada en la que se entregó, de forma personalizada y mediante volantes, predio a predio, la información de las tarifas a aplicar en el municipio.

Se realizó entonces socialización con los usuarios del Municipio de Pijao, a los cuales se visitó para darle a conocer los parámetros y detalles del cobro del esquema tarifario a partir del consumo del periodo 202110, los cuales serán entregados en las facturas a distribuir en el mes de noviembre.

Para el desarrollo de las actividades se contó con un grupo de 16 lectores, y se distribuyeron para hacer el recorrido predio a predio entregando la información verbal y escrita, con el acompañamiento de 4 funcionarias de la Alcaldía del Municipio de Pijao, 3 de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional y 3 funde la Subgerencia de Comercialización y Atención al cliente EPQ S.A.E.S.P.

Por ultimo es necesario resaltar que Empresas Publicas del Quindio E.P.Q SA E.S.P, es una empresa de servicios publicos domiciliarios de orden departamental, en cuyo objeto

Domiciliarios, en reunión del pasado 25 de marzo del año en curso, realizada en la Casa de la Cultura del Municipio de Pijao, y según la usuaria afirma: "...De acuerdo con las múltiples situaciones que se han venido debatiendo con la empresa EPQ, respecto de su nuevo esquema tarifario, tal como quedó establecida en reunión del 25 de marzo del 2022 con la **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, no se ajusta a los parámetros legales de la ley 142 de 1994 y en virtud de esto los cobros así pretendidos por la empresa se convierten en ilegales ya que el mismo NO se ajusta a los estándares legales, establecidos por la CRA al no ajustar la micromedición al 95% del municipio y por falta de socialización convirtiendo dicho cobro en ilegal...", toda vez que, en ningún aparte del Acta levantada para el efecto, en la cual se establecieron los compromisos y responsabilidades de los actores, se plantea semejante conclusión como lo sugiere la peticionaria. Para mayor claridad se adjunta copia del acta mencionada.

De esta forma damos respuesta frente al **CONCEPTO PERSONAL INTRODUCTORIO DE LA SOLICITUD DE LA USUARIA Y AL PUNTO 1 DEL DERECHO DE PETICIÓN**.

FUNDAMENTOS DE HECHO Y ANTECEDENTES

La señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ BECERRO**, según se desprende del escrito petitorio es usuaria de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, a través de la cuenta de servicio **No. 902980**, cuya suscripción se encuentra a nombre de la señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, conforme se ve en el pantallazo obtenido del sistema comercial de la empresa *ialeph* que a continuación se plasma:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades
Cuenta Servicio	Propietario				
Cuenta	902980				
Nombre	MARIA GLADIS GUTIERREZ				
Dirección	CRA 6ª Nª 13-32				
Código	635480001011400				

Por otro lado, atendiendo la solicitud de la peticionaria, la Empresa **verificó** la facturación por concepto de servicios públicos durante los períodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021, enero, febrero y marzo de 2022, conforme se muestra en el siguiente pantallazo del sistema comercial *ialeph*:

IMAGEN FACTURACIÓN:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades	Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Periodo	Número Factura	Etad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsenpart	Aseo	Total				
202204	20220402600114		7	235.497	127.848	0	363.345				
202203	20220302600114		6	191.534	104.570	0	296.104				
202202	20220202600114		5	103.920	56.727	0	160.647				
202201	20220102600114		4	110.216	60.646	0	170.862				

La usuaria adeuda la cantidad de **7 facturas** por valor de **\$363.345**, correspondiente a los meses de **octubre de 2021 a abril de 2022**.

IMAGEN LECTURAS Y CONSUMOS:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Filtro										
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación						
202205		9.787		32						
202204		9.755		33						
202203		9.702		37						
202202		9.665		29						
202201		9.636		33						
202112		9.603		31						
202111		9.572		33						
202110		9.539		34						
202109		9.505		39						

La señora **MARIA GLADIS GUTIERREZ B.**, cuenta con equipo de medición instalado en la vivienda a efectos de poder obtener los consumos reales, en sintonía con el artículo 146 inciso 1 que dice:

“La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario...”.

Se confirma que el inmueble ocupado por la señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, efectivamente tiene equipo de medición, por lo que la empresa prestadora le facturó los consumos reales que realiza la usuaria y su núcleo familiar, consumo que aparece registrado en el medidor, cuya lectura es tomada de manera georreferenciada mes a mes por el trabajador oficial de la empresa, es decir, el lector toma la lectura del equipo de medición, la envía a la Jefatura de Facturación en el mismo instante en que la toma, quedando inscrita la dirección del inmueble, la ubicación satelital, la fotografía del medidor, lo cual identifica el número de registro de la lectura, la fecha y hora en que aquella se toma.

No obstante que, los usuarios en el municipio de Pijao Q., no pagaban durante años los cargos por consumo, la Empresa prestadora EPQ ha tomado continuamente las lecturas mes a mes de los usuarios con micromedición, lo que permitió contar con la información necesaria para efectos de establecer los promedios por consumo a los hogares que no contaban con medidor instalado de acuerdo con el estrato socioeconómico en el municipio.

En el caso presente, la empresa ha tomado todas las lecturas mes a mes del medidor instalado en la vivienda de la usuaria, con esas lecturas se procede a la facturación por consumos y a expedir la factura de cobro correspondiente. Para la empresa es importante

La norma en cita es la siguiente:

ARTÍCULO 149. De la revisión previa. *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*

En consideración a lo anterior, contando con todos los registros de consumo real a la luz del artículo 146 *ibídem*, no es posible atender favorablemente la exoneración ni el descargue de los cobros de las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021 enero, febrero, marzo, y abril de 2022, ya que las mismas fueron expedidas dentro del marco legal y reglamentario, todo se realizó con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Por las anteriores razones y teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho que anteriormente se le indicaron, de igual manera no es posible atender su petición de **descargue y sustracción** permanente de las facturas de cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado usados en el predio ocupado por usted, en lo que se refiere al promedio correspondiente teniendo en cuenta los parámetros de población y estrato socioeconómico.

Ahora bien, conforme a los **FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO** expuestos, la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a la pretensión número 1. de la peticionaria **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, sobre la **exoneración y descargue** del pago de servicio de acueducto y alcantarillado facturado en los meses de septiembre de 2021 hasta el mes de marzo de 2022, toda vez que se realizó visita al inmueble y se pudo constatar el estado actual del servicio, el estrato socioeconómico del predio que ocupa, además se revisaron todas y cada una de las facturas expedidas a partir del mes de septiembre de 2021 y se encontraron acordes con el servicio prestado.

ARTÍCULO SEGUNDO: NO ACCEDER a la pretensión número 2. solicitada por la usuaria señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, quien se identifica con la cédula de ciudadanía número 31.142.358, en relación con el **descargue y sustracción** permanente de la factura el cobro establecido desde septiembre del año 2021 hasta el presente abril de 2022, basados en el nuevo esquema tarifario por las razones expuestas en el numeral 1.


ARTÍCULO TERCERO: La negativa a las pretensiones elevadas por la señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, se sustenta en los **FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO** relacionados en el texto del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR la presente decisión a la peticionaria señora **MARÍA GLADIS GUTIERREZ B.**, quien se localiza en la **CARRERA 6 # 13-32 MUNICIPIO DE PIJAO QUINDÍO**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 67 y siguientes de la

Empresas Públicas del Quindío EPQ S. A. E.S.P., quien decidirá el recurso de reposición y en caso de no reponerse la providencia impugnada, se remitirá a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, remitiéndose el expediente correspondiente para su respectivo trámite.


Dada en Armenia Quindío, a los treinta y un (31) días del mes de mayo de dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



YURANY VILLEGAS ALZATE
Subgerente Comercial
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P

Proyectó y Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe de PQR'S





OFICINA ARMENIA
746 96 99
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
900 151 122 - 2
INFO@CERTIPOSTAL.COM
Certipostal.Com
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL SAS



Notificación No.1024047400945



Para consulta en línea escanear Código QR

CERTIFICA

Que el día 2022-06-14 esta oficina recepcionó y proceso una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:

Datos de Remitente	
Nombre: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP Contacto: ANA MARIA Dirección: CR 14 22-30 ARMENIA QUINDIO Teléfono: 7441774 Identificación: N Nit 800.063.823-7	
Datos de Destinatario	
Nombre: MARIA GLADIS GUTIERREZ Contacto: Dirección: B/EL PRADO CRA 6 3-72 PIJAO QUINDIO [CP: NP] Teléfono: 3234436528 Identificación: Observaciones: 219222	
El envío se pudo entregar: NO, CR - CERRADO, Fecha de última gestión:2022-06-17 07:54:47 COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES RESOLUCIÓN 5588 DE 2019 - ART. 5.4.3.8. Motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa	
More information	

ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO PIJAO QUINDIO	FM IMPRESION 2022-06-14 18:54:56	FM ADMISION 2022-06-14 18:54:45		
REMITENTE DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30		PARA: MARIA GLADIS GUTIERREZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		Guía No. 1024047400945	
Ciudad - País ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA		Ciudad - País PIJAO QUINDIO - COLOMBIA		COD POS: NP	
Teléfono: 7441774		Teléfono: 3234436528		Nº-CC-Cod: -	
DICE CONTENEDOR: 219222		<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		LARGO: 0 ANCHO: 0 ALTO: 0 PESO / VOLUMEN / KG, LBS: 8.5 Kilos 1 Unidades	
REMITENTE NOMBRE LEGIBLE SELLO <i>Sellama normal</i>		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) Est: 2022-06-17 D+3		<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No reside <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Dir. errada <input checked="" type="checkbox"/> Otros		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 CERTIPOSTAL SAS	
IMPRESO POR FIVEPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [800]) ODS: 1569520945 / COD.NIP: 3302000945 USUARIO: DINGO FERNANDO MENDEZ 1024047400945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM					

ENTREGADO
NO
CR - CERRADO

Firma autorizada



Impreso Por FivePostal (www.fivepostcolombia.com) procesada con FivePostal 2022 BOGOTA COLOMBIA