

| | |
|---|--|
| Constancia de Notificación Personal: | C-090-2020 |
| Nombres y Apellidos del Notificado: | CICERÓN BOTERO LÓPEZ |
| Cédula de ciudadanía del Notificado: | 7.556.229 |
| Dirección electrónica de notificación: | cbotero92@misena.edu.co |
| Número y fecha de radicado interno: | 0843 del 11 de mayo de 2020 |
| PQR: | NA |
| Cuenta de servicio: | 157761 |
| Acto administrativo que se notifica: | Resolución No. 0183 del 26 de mayo de 2020 |

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, el Gobierno Nacional, mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 31 de mayo de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P. implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: contactenos@epq.gov.co y la página web a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarles personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa a los peticionarios que contra el (la) presente documento o resolución procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S-P., quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico a los peticionarios y/o la publicación en la página web www.epq.gov.co.

| | |
|---------------------|--|
| Firma: | |
| Notificador: |  Harrison Santamaría |
| Cargo: | Subgerente de Comercialización |



10702-2020

RESOLUCIÓN -0183-2020

Mayo 26 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 157761

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, del Acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

1. Antecedentes

El pasado 27 de abril de 2020, a través del correo electrónico institucional de la entidad, la señorita **YESSY CATERINE ALAPE OSORIO**, Personera del municipio de La Tebaida Q., presentó derecho de petición suscrito por el Ingeniero **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, ciudadano del municipio de La Tebaida Q., identificado con la cédula de ciudadanía número 7.556.229, domiciliado y residente en el Barrio El Mirador, Manzana H, Casa No. 1, en el municipio de La Tebaida Q. En la misiva formulada por el señor **BOTERO LÓPEZ**, a las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, con radicado interno 0843, el usuario manifiesta se le aclare el cobro del servicio y se revise muy bien lo que se le está cobrando en los últimos tres meses, toda vez que la tarifa ha subido indiscriminadamente, solicita igualmente se le revise el cobro del servicio de aseo, y también se le suministre el documento que jurídicamente permita operar como concesionario de la infraestructura del activo del municipio. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*“solicito a ustedes a través del derecho de petición referido en el **asunto a aclarar el cobro y revisar muy bien lo que se está cobrando en los últimos tres meses** ya que la tarifa ha sufrido de manera indiscriminada, sin presentar consumos diferentes a los que se han venido cobrando, ni habiendo incrementado el número de personas que habitan la vivienda, solicito revisar también el cobro del Aseo ya que la tarifa es diferencial y la vivienda es la misma y con el mismo objeto que las demás de demás del sector.*

Para esto presento ustedes copias de recibos de otras viviendas del sector ya que no entiendo el cobro excesivo del aseo y eso ha incrementado de manera onerosa el recibo final, Solicito de manera respetuosa a la señora Personera Municipal de la Tebaida que esté al tanto de la liquidación de estos recibos ya que se está presentado un aumento excesivo en la tarifa de Acueducto y Aseo en el municipio

y el servicio no es óptimo, además cabe resaltar y recordar que la Empresa de Acueducto que opera el servicio lo está haciendo de manera ilegal ya que toda la infraestructura que se requiera para operar el servicio llámese redes, captación, diques, Plantas, es un activo del municipio que nunca se ha legalizado desde la entrada en operación en el año 2003 entre el operador y el municipio para lo cual se estaría generando un gran detrimento patrimonial que no solo repite contra el Alcalde actual si no que repetiría contra los mandatarios que han pasado por la Administración municipal de La Tebaida, por su atención y diligencia mil gracias.

Solicito de manera respetuosa el documento oficial (contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio y el documento que jurídicamente permita operar el "servicio como concesionario de la infraestructura del activo del municipio).

RECIBIRÉ NOTIFICACIONES:

BARRIO EL MIRADOR, MANZANA H CASA 1 LA TEBAIDA QUINDÍO...

- 1.1. Si bien el derecho de petición no reúne los requerimientos exigidos por el artículo 4° inciso 1° del Decreto Legislativo 491 de 2020, según el cual sería obligatorio para el trámite de PQR, que el peticionario indicara la dirección electrónica para recibir notificaciones, indicando que con la sola radicación se entendería dada la autorización, refiriéndose el decreto excepcionalmente, a la notificación de los actos administrativos de manera personal de que trata la ley 1437 de 2011 o CPACA.
- 1.2. La norma citada en el decreto legislativo a la letra dice: **"Notificación o comunicación de actos administrativos.** Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización." (las subrayas fuera de texto). La empresa lo declara recibido y procederá a responder en términos legales.
- 1.3. Sin embargo, ante la ausencia de la dirección electrónica donde surtirle la comunicación o notificación de que habla la norma anteriormente citada, la Empresa en aras de facilitar el servicio en ésta época de aislamiento preventivo obligatorio con ocasión del Covid -19 y proporcionar efectividad en la atención del usuario, procedió a comunicarse telefónicamente con Ingeniero **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, a fin de obtener su correo electrónico, habiendo éste suministrado la siguiente dirección: cbotero92@misena.edu.co, siendo en ese correo donde se le comunicará o notificará la respuesta de fondo a la petición incoada por él a través de la señora Personera Municipal de La Tebaida Q.

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: “Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.” 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. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio ubicado en el Barrio El Mirador, Manzana H, Casa 1 en el municipio de La Tebaida Q., corresponde a la cuenta de servicio **No.157761**, cuya suscriptora es la Sociedad **GRANAHORRAR**.

2.3. Razonabilidad para emitir respuestas de Fondo al Derecho de Petición presentado por el usuario.

A fin de proceder a responder de fondo al peticionario las inquietudes planteadas, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, inicialmente se ocupará de hacer el análisis de las argumentaciones efectuadas por el Ing. **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, enervando la prestación del servicio en términos tarifarios y de calidad. La disección de lo expresado por el peticionario facilita las respuestas que más adelante a través de la presente Resolución se irán resolviendo.

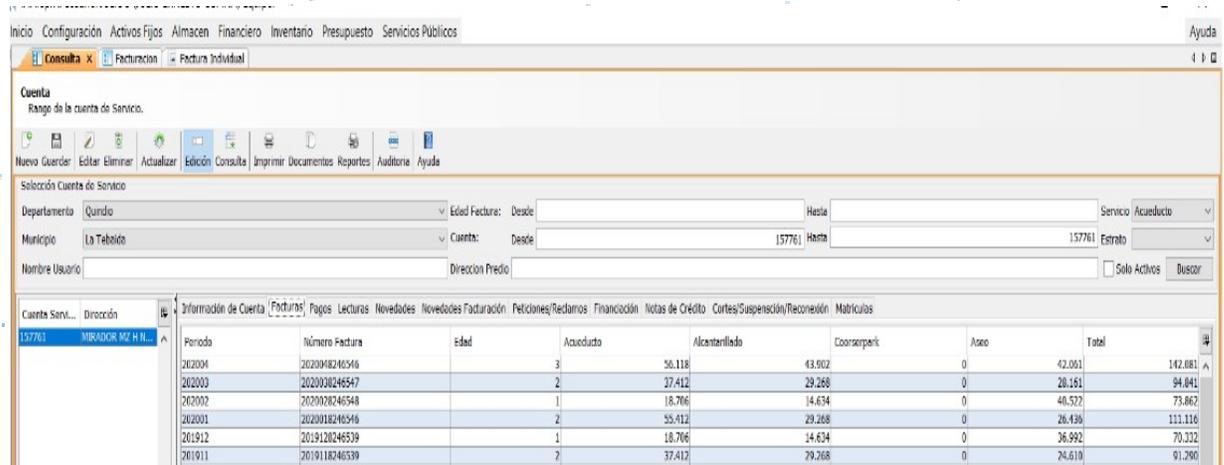
Solicitudes como: “... aclarar el cobro y revisar muy bien lo que se está cobrando en los últimos tres meses ya que la tarifa ha sufrido de manera indiscriminada, sin presentar consumos diferentes a los que se han venido cobrando, ni habiendo incrementado el número de personas que habitan la vivienda, solicito revisar también el cobro del Aseo ya que la tarifa es diferencial y la vivienda es la misma y con el mismo objeto que las demás de demás del sector...”; “...luego proceder con las demás solicitudes, como son: “Contrato de Condiciones Uniformes entre la Empresa y el Usuario” ; en cuanto a que la Empresa de Acueducto que opera el servicio lo está haciendo de manera ilegal ya que toda la infraestructura que se requiera para operar el servicio llámese redes, captación, diques, Plantas, es un activo del municipio que nunca se ha legalizado desde la entrada en operación en el año 2003 entre el operador y el municipio, para lo cual se estaría generando un gran detrimento patrimonial que no solo repite contra el Alcalde actual si no que repetiría contra los mandatarios que han pasado por la Administración municipal de La Tebaida...”

Y para finalizar solicita “...de manera respetuosa el documento oficial (contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio y el documento que jurídicamente permita operar el “servicio como concesionario de la infraestructura del activo del municipio”.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio El Mirador, Manzana H, Casa No. 1 en el Municipio de La Tebaida Q., denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Gráfica No. 1 de Facturación:



| Período | Número Factura | Edad | Acueducto | Alcantarillado | Cooperparit | Aseo | Total |
|---------|----------------|------|-----------|----------------|-------------|--------|---------|
| 202004 | 2020048240546 | 3 | 50.118 | 43.902 | 0 | 42.001 | 142.081 |
| 202003 | 2020030246547 | 2 | 37.412 | 29.268 | 0 | 28.161 | 94.841 |
| 202002 | 2020020246548 | 1 | 18.706 | 14.634 | 0 | 48.522 | 73.862 |
| 202001 | 2020010246546 | 2 | 53.412 | 29.268 | 0 | 26.436 | 111.116 |
| 201912 | 2019120246539 | 1 | 18.706 | 14.634 | 0 | 36.992 | 70.332 |
| 201911 | 2019110246539 | 2 | 37.412 | 29.268 | 0 | 24.610 | 91.290 |

De acuerdo con el pantallazo tomado a la facturación, podemos interpretar lo siguiente:

- a) Que se trata del contrato de servicio No. **157761** a nombre del suscriptor y/o usuario **GRANAHORRAR** en Sistema Comercial *ialeph*, del cual es peticionario y usuario el Ingeniero **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**.
- b) El usuario está en mora de pagar las facturas de los meses de febrero marzo y abril de 2020, por un total de \$142.081; cuando estemos analizando las facturas de los periodos 202002, 202003, 202004, tal como lo solicita el peticionario, a fin de aclarar del cobro de los últimos tres (3) meses, y desvirtuar la afirmación según la cual la tarifa ha subido

de manera indiscriminada, no obstante el número de personas que habitan la vivienda.

Gráfica No. 2 de Lecturas y consumos:

| Periodo | Lectura Actual | Nr. Medidor | Consumo | Critico |
|---------|----------------|-------------|---------|--------------------------|
| 202005 | 727 | 727 | | 12 SIN OBSERVACION |
| 202004 | 727 | 727 | | 17 SIN OBSERVACION |
| 202003 | 727 | 727 | | 12 SIN OBSERVACION |
| 202002 | 727 | 727 | | 12 SIN OBSERVACION |
| 202001 | 727 | 727 | | 17 SIN OBSERVACION |
| 201912 | 727 | 727 | | 12 MEDIDOR EN MAL ESTADO |

Conforme lo anterior, se desprenden los siguientes resultados:

- a) El medidor se encuentra frenado desde enero de 2014 de acuerdo con la información suministrada por el sistema comercial de la empresa *ialeph* en 727m³, lo que significa que no obstante haberse incrementado el número de personas que habitan la vivienda, el consumo no era diferente, puesto que al estar frenado el medidor, la plataforma tecnológica lo registraba con los mismos 12m³ de consumo como lo plantea el mismo usuario en el escrito de derecho de petición, promedio de consumo por autorización del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, siendo afectada la Empresa cuando ocurren circunstancias como esa, ya que el agua que siendo tratada se consume mayormente, pero sin registrarse en la unidad de medida.
- b) Conforme lo anterior, el peticionario **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, deberá proceder a instalar un medidor nuevo para reemplazar el que se encuentra frenado, para lo cual dispondrá de un plazo para realizar el cambio de la unidad de medida de tres (3) meses.
- c) El usuario deberá proceder a reemplazar el medidor frenado por uno nuevo, tal como lo determinan el Contrato de Condiciones Uniformes y el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, que a la letra dice:

ARTICULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o

usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente. La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

- d) La Empresa suministrará las características y especificaciones del aparato de medición, y la Oficina de Pérdidas Técnicas, dependencia de esta Subgerencia de Comercialización, hará el seguimiento al cumplimiento de este requerimiento.

Conforme a la gráfica No. 3 siguiente, obtenida del sistema comercial *ialeph*, correspondiente a la factura No. 2020048246546 por los consumos entre el 18 de marzo y el 17 de abril, señala que la cuenta está para corte, lo cual se constituye en un aviso recordatorio de la mora, ya que no se procederá a cortar el servicio, no obstante el retraso de pago, de tres (3) meses de mora, toda vez que la Empresa está cumpliendo con las normas expedidas por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por causa del Covid-19, y particularmente por el decreto legislativo 441 de 2020, que ordenó a todas las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios proceder a reconectar el servicio a todos los usuarios que estuvieran sin el servicio, dados los periodos de aislamiento preventivo obligatorio que darían en razón a la pandemia. No significa que se condone la deuda, si no que se le congelan los valores las facturas en mora causadas durante el período de la emergencia económica, las cuales se cobrarán una vez se termine la emergencia por salubridad y se podrá acoger al financiamiento de los mismos, o si tiene la forma, cancelarlas.

Gráfica No. 3 Correspondiente a la Factura No. 2020048246546

Nuir 1-63001000-1 Viglado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

2020048246546

| | | | | |
|--------------------|------------|------------|-------------------------|-------------|
| 157761 | | 5 | \$ | 142.081 |
| 010002320013000 | | | \$ | 100.020 |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | La Tebaida | \$ | 42.061 |
| GRANAHORRAR | | 0 | | |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | La Tebaida | | 15-may-2020 |
| | | | | 18-mar-2020 |
| | | | | 17-abr-2020 |
| Residencial | 1 - BAJO - | | | 03-mar-2020 |
| | | 12 | PAGO INMEDIATO ✂ | 3 |
| 727 | 727 | | 32.000,00 | 28% 28% |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------|----------|
| | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 |
| | | | | | 996,98 | 882,27 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 |
| | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 |

| | | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 |

| | | | |
|------------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
| ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | |
| CARGO FIJO ACUEDUCTO | 6.411,00 | CARGO FIJO ALCANTARILLADO | 4.028,00 |
| CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO | 16.167,00 | CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO | 13.983,00 |
| SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO | 37.412,00 | SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO | 29.288,00 |
| SUBSIDIO ACUEDUCTO | -4.203,00 | SUBSIDIO ALCANTARILLADO | -3.636,00 |
| RECARGO ACUEDUCTO | 331,00 | RECARGO ALCANTARILLADO | 259,00 |

SEÑOR USUARIO EPQ INFORMA: SEGUN DIRECTRIZ DEL GOBIERNO NACIONAL NO REALIZARA CORTES NI SUSPENSIONES EN ESTOS PERIODOS

| | | | | |
|--|--|--|---|------------------|
| | | | SERVIASEO LA TEBaida S.A. E.S.P. | 754 28 50 |
| | | | 9003648650 | CII 97-03 |

| | | | | |
|-------------|---|------|----------------------------|------------|
| RESIDENCIAL | 1 | -70 | VALOR SERVICIO ASEO | 46.334,00 |
| | | | SALDO ANTERIOR ASEO | 28.092,00 |
| 2 | 0 | 0,00 | 2 01/04/2020 SUBSIDIO ASEO | -32.434,00 |
| | | | INTERES ACUMULADO | 69,00 |
| 0 | 0 | 0 | 2 | |
| | | | 1 30/04/2020 | |

0,065

Seguidamente exhibiremos en la gráfica No. 3 la Factura correspondiente al mes de marzo de 2020, frente a la cual es pertinente informar al usuario y peticionario, Ing. **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, que como podrá observar en relación con el servicio público de Aseo no lo presta la Empresa EPQ, solo somos recaudadores, la empresa prestadora de ese servicio en el Municipio de La Tebaida Q., corresponde a **SERVIASEO LA TEBaida S.A. ESP.** Por lo tanto, es SERVIASEO quien fija las tarifas y envía el informe del consumo a

EPQ para que sea incluido en la factura de servicios públicos. EPQ simplemente recauda los dineros producto de servicio de aseo.

Gráfica 4: Factura mes de Marzo de 2020

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

2020038246547

| | | | | | |
|--------------------|----------|----|-------------------------|-------------|---------------|
| 157761 | | 5 | | \$ | 94.841 |
| 010002320013000 | | | | \$ | 66.680 |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | | La Tebaida | \$ | 28.161 |
| GRANAHORRAR | | | 0 | | |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | | La Tebaida | | |
| | | | | 13-abr-2020 | |
| | | | | 18-feb-2020 | 17-mar-2020 |
| Residencial | 1 -BAJO- | | | | 03-mar-2020 |
| | | 12 | PAGO INMEDIATO ✂ | | 2 |
| 727 | 727 | | 32.000,00 | | 28% 28% |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------|----------|
| | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 |
| | | | | | 996,98 | 882,27 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.185,23 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.185,23 |
| | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 |
| | | | | | 1.347,27 | 1.185,23 |

| | | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 11.964,00 | 11.964,00 | 11.964,00 | 11.964,00 | 11.964,00 | 11.964,00 | 11.964,00 |

| | | | | | |
|------------------------------------|--|-----------|-------------------------------|--|-----------|
| ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
| CARGO FIJO ACUEDUCTO | | 6.411,00 | CARGO FIJO ALCANTARILLADO | | 4.028,00 |
| CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO | | 16.167,00 | CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO | | 13.983,00 |
| SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO | | 18.708,00 | SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO | | 14.634,00 |
| SUBSIDIO ACUEDUCTO | | -4.203,00 | SUBSIDIO ALCANTARILLADO | | -3.636,00 |
| RECARGO ACUEDUCTO | | 331,00 | RECARGO ALCANTARILLADO | | 259,00 |

SEÑOR USUARIO LE RECORDAMOS QUE ESTE PERIODO DE FACTURACION CORRESPONDE A LOS CONSUMOS DEL 18 DE FEBRERO AL 17 DE MARZO DE 2020

SERVIASEO LA TEBADA S.A. E.S.P.
9003648650 754 28 90
CII 9 7-03

| | | | | | |
|-------------|---|------|------------|---------------------|------------|
| RESIDENCIAL | | 1 | -70 | VALOR SERVICIO ASEO | 46.690,00 |
| | | 0,00 | 2 | CARGOS CREDITOS | -12.426,00 |
| 2 | 0 | | 01/03/2020 | SALDO ANTERIOR ASEO | 26.358,00 |
| | | 0 | 2 | SUBSIDIO ASEO | -32.684,00 |
| 0 | 0 | | 0 | INTERES | 69,00 |
| | | 0 | 0 | 31/03/2020 | 154,00 |
| | | | | INTERES ACUMULADO | |

0,065

e) Continuamos con la presentación de la Factura del mes de Febrero de 2020, en la cual invitamos al peticionario a visibilizar los valores que corresponden a las tarifas que la Empresa EPQ tiene autorizadas para cobrar por los servicios de acueducto y alcantarillado, y podrá

confrontarlos con los mismos valores y conceptos en las otras dos facturas anteriormente identificadas, ubicados en la parte central derecha del título ejecutivo y podrá sacar la conclusión que las tarifas no han tenido alzas en lo que va del año 2020, con lo cual lo manifestado por en el derecho de petición es inexacto.

Gráfica No. 5 Factura del mes de Febrero de 2020

| Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|-------------------------------|---------------------|---------------|-------------------|-----------|------------|--------|
| | | | | | 2020028246548 | | | | | | | |
| 157761 | | | | | 5 | \$ | 73.862 | | | | | |
| 010002320013000 | | | | | | \$ | 33.340 | | | | | |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | | | | La Tebada | \$ | 40.522 | | | | | |
| GRANAHORRAR | | | | | 0 | \$ | | | | | | |
| MIRADOR MZ H No. 1 | | | | | La Tebada | 13-mar-2020 | 19-mar-2020 | | | | | |
| | | | | | | 18-ene-2020 | 17-feb-2020 | | | | | |
| Residencial | | | | | 1 - BAJO - | 24-mar-2020 | 03-mar-2020 | | | | | |
| | | | | | 12 | 25-mar-2020 | 25-mar-2020 | 1 | | | | |
| 727 | 727 | | | | 18.000,00 | | | 28% 28% | | | | |
| | | | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 | | | | |
| | | | | | | | 996,98 | 862,27 | | | | |
| | | | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 | | | | |
| | | | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 | | | | |
| | | | | | | | 6.410,92 | 4.028,30 | | | | |
| | | | | | | | 1.347,27 | 1.165,23 | | | | |
| 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | | | | |
| 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | 11.984,00 | | | | |
| ACUEDUCTO | | | | | ALCANTARILLADO | | | | | | | |
| CARGO FIJO ACUEDUCTO | | | | | 6.411,00 | CARGO FIJO ALCANTARILLADO | | | 4.028,00 | | | |
| CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO | | | | | 16.167,00 | CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO | | | 13.983,00 | | | |
| SUBSIDIO ACUEDUCTO | | | | | -4.203,00 | SUBSIDIO ALCANTARILLADO | | | -3.636,00 | | | |
| RECARGO ACUEDUCTO | | | | | 331,00 | RECARGO ALCANTARILLADO | | | 259,00 | | | |
| <p>NOTIFICACION SUSPENSION Y/O CORTE POR NO PAGO, procede recursos de reposición ante EPQ, y subsidiario de apelación, durante los 5 días siguientes a esta notificación. SI CANCELA OPORTUNAMENTE, OMITA ESTA NOTIFICACION</p> <p style="text-align: right;">SERVIASEO LA TEBADA S.A. E.S.P. 754 28 50 9003848650 CII 97-03</p> | | | | | | | | | | | | |
| RESIDENCIAL | | | | | 1 | -70 | VALOR SERVICIO ASEO | | | 46.524,00 | | |
| | | | | | | | SALDO ANTERIOR ASEO | | | 26.376,00 | | |
| | | | | | 0,00 | 2 | 01/02/2020 | SUBSIDIO ASEO | | | -32.566,00 | |
| 2 | | | | | 0 | | 2 | INTERES | | | -128,00 | |
| 0 | | | | | 0 | | 1 | 29/02/2020 | INTERES ACUMULADO | | | -60,00 |
| | | | | | 0 | | | | | | 0,065 | |

f) La Cuenta de Servicio correspondiente al **No. 157761**, fue suscrita por la sociedad **GRANAHORRAR**.

g) Periodos facturados:

| PERIODO | LECTURA ACTUAL | CONSUMO |
|---------|----------------|-------------------|
| 202002 | 727 | 12 m ³ |
| 202003 | 727 | 12 m ³ |
| 202004 | 727 | 12 m ³ |
| 202005 | 727 | 12 m ³ |

De este recuadro podemos observar que la lectura del medidor ha sido la misma, en razón a que el contador se encuentra frenado como efectivamente lo señala el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, en el Acta de Visita realizada el día 20 de mayo de 2020 en la vivienda objeto de estudio.

3. Acta de visita técnica.

El día 20 de mayo del año que discurre, atendiendo solicitud de la Empresa el señor ARNOBY CASTAÑO E., Contratista de la Entidad, se trasladó al municipio de La Tebaida Q., a practicar la visita técnica a la vivienda situada en el Barrio El Mirador, Manzana H, Casa No.1, la cual la es ocupada por tres (3) personas; posee una infraestructura sanitaria compuesta de 2 lavamanos, baños sanitarios, 2 duchas, un lavadero y 1 lavadora de 26 libras; las instalaciones hidráulicas no tienen fugas de ninguna naturaleza.

4. Análisis y Respuesta

4.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro,

| PERIODO | LECTURA ACTUAL | CONSUMO |
|---------|----------------|-------------------|
| 202002 | 727 | 12 m ³ |
| 202003 | 727 | 12 m ³ |
| 202004 | 727 | 12 m ³ |

Realizando el análisis a las facturas de los periodos 202002, 202003, 202004, del contrato **157761**, se tiene en cuenta las afirmaciones del señor Botero en las cuales manifiesta que el número de habitantes ha aumentado en la vivienda, situación que aumenta el consumo y por ende el valor facturado, según lo establecido en los estándares de consumo de 5 a 6 metros por persona, en el caso presente, se tendría en cuenta tres residentes, que debería ser entre 15 y 18 metros, además, los **comportamientos de consumo**, dadas la cultura del ahorro de agua, o bien en los actuales momentos, por las circunstancias de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional que dispuso refugiar a toda la comunidad en sus hogares, lo que tradujo indefectiblemente a que los servicios públicos tendieran al alza, debido a que los consumos son mayores por las medidas sanitarias tomadas, como el lavado continuo de las manos, la desinfección de superficies en el hogar, el baño

corporal al regresar de la calle después de realizar las actividades de excepción al aislamiento, relacionadas con trámites bancarios, notariales, de aprovisionamiento de víveres, y medicamentos, la utilización del agua para la elaboración de los alimentos, la permanencia en las residencias de todos los miembros de la familia durante el día y la noche, utilizando todos los servicios sanitarios y grifería hidráulica para atender sus necesidades básicas, etc.

Otro aspecto a tener en cuenta es que el usuario se encuentra en mora de pagar las facturas de los meses de febrero marzo y abril de 2020, para un acumulado total de \$142.081, desvirtuando su afirmación según la cual la tarifa ha subido de manera indiscriminada.

- b) El medidor se encuentra frenado desde enero de 2014 de acuerdo con la información suministrada por el sistema comercial de la empresa *ialeph* en 727m³, lo que significa que no obstante haberse incrementado el número de personas que habitan la vivienda (3), y cobrarse una tarifa promedio (12m³), en razón a no poderse efectuar la lectura real del consumo, según autorización expresa del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, la variación en su caso es el acumulado de la última factura con relación a la anterior y ésta sumada a la antepenúltima, y así sucesivamente.
- c) En ninguno de los municipios que operamos en servicios públicos domiciliarios, la Empresa EPQ ha aumentado las tarifas en lo que va corrido del año, lo que se evidencia con facilidad, al revisar las tres (3) facturas adjuntas anteriormente, donde los factores para liquidar el consumo variable en ambos servicios, esto es, acueducto y alcantarillado, son los mismos. Luego no se puede hablar de incremento tarifario indiscriminado, cuando las tarifas han sido las mismas durante primer cuatrimestre del año, y seguramente, dadas las condiciones económicas que actualmente se viven por ocasión del aislamiento preventivo obligatorio, la economía se ha venido a menos, lo que incidirá probablemente en que el aumento de las tarifas no alcance a darse en el año corriente, como lo autoriza el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, mediante, la cual autoriza la variación a las empresas prestadoras de servicios públicos, una vez se acumule por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.”

Permítame brevemente hacer algunas precisiones que las empresas prestadoras de servicio públicos deben cumplir para proceder a actualizar las tarifas conforme la disposición anotada.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, es la encargada de fijar los criterios y metodología de la fórmula tarifarias para la aplicación del cobro de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Las empresas de servicios públicos domiciliarios de carácter público, por intermedio de sus juntas directivas dentro de las cuales actúan como miembros y representantes de los municipios algunos alcaldes, están

autorizadas por la Ley para determinar o modificar libremente los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor, con la obligación de informar por escrito a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la decisión tomada.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es la entidad de control y vigilancia sobre el cumplimiento de las normas regulatorias, por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

La Ley 142 de 1994 expedida por el Congreso de la República de Colombia, estableció el Régimen de los servicios públicos domiciliarios y en su artículo 125 dispuso:

“ARTÍCULO 125. Actualización de las tarifas. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas 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 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 lo que va corrido del año EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO – EPQ S.A ESP, a través de Acuerdo de la Junta Directiva de la EPQ, no ha efectuado de manera alguna, aumentos tarifarios en el costo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, toda vez que durante el primer trimestre del 2020, no se había alcanzado por concepto de índice de precios al consumidor (IPC) o tasa representativa del mercado (TRM), una variación que acumule por lo menos el 3% en alguno de los índices de precios que considere la fórmula tarifaria, determinada en el artículo 125 *ibidem*. Además, por el impacto económico y social al interior de los hogares y las empresas del país, con ocasión de la pandemia causada por el Covid-19 y su consecuente declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica expedida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020, así como el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Ejecutivo Nacional, se establecieron medidas que mitiguen la situación de los colombianos, entre otras el congelamiento de las tarifas de los servicios públicos esenciales.

- d) La EPQ en solidaridad con nuestra población, ha atendido todas las disposiciones nacionales durante la declaratoria de emergencia, entre otras, la reconexión de todos los usuarios que estuvieran desconectados por suspensión o corte en el servicio, medida que benefició a todos los suscriptores en el municipio de La Tebaida Q., como al resto de los municipios donde operamos los servicios de acueducto, alcantarillado y gas. También la Empresa acogió sin dubitación alguna el diferimiento de los consumos autorizados por el Gobierno, a los estratos 1 y 2, a 36 meses con cero (0%) de interés y para los usuarios de los estratos 3 y 4 a 24 meses, también con cero (0%) de interés; igualmente incluyó en la medida a los sectores residenciales 5 y 6, comerciales, empresariales y oficiales a 24 meses con interés del 0%.
- e) En lo atinente a la variación del consumo del servicio de aseo que afirma en su solicitud, respetuosamente le manifestamos que EMPRESAS

PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP, no es la operadora de la recolección del servicio de ASEO, toda vez que quien presta dicho servicio a los usuarios del municipio es la empresa SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP. La entidad EPQ, es solamente la recaudadora del servicio de aseo que cancelan los usuarios por intermedio de la factura de EPQ, es decir, los valores expresados en la parte inferior de las facturas relacionados con el servicio de aseo, son suministrados por la empresa SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP.

Con base en lo anterior, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, remitió por competencia copia del escrito de PQR presentado por usted, para que sean ellos quienes le den respuesta dentro del término legal a todas sus inquietudes o reclamos acerca del servicio público de aseo.

Ahora bien en cuanto a la afirmación efectuada por el peticionario: *en cuanto a que la Empresa de Acueducto que opera el servicio lo está haciendo de manera ilegal ya que toda la infraestructura que se requiera para operar el servicio llámese redes, captación, diques, Plantas, es un activo del municipio que nunca se ha legalizado desde la entrada en operación en el año 2003 entre el operador y el municipio, para lo cual se estaría generando un gran detrimento patrimonial que no solo repite contra el Alcalde actual si no que repetiría contra los mandatarios que han pasado por la Administración municipal de La Tebaida...*

La Empresa **ESAQUIN S.A.** ha venido operando el servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de La Tebaida luego de la constitución de la Sociedad entre entidades públicas, entidad descentralizada indirecta, del orden departamental, Anónima por acciones denominada **EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A.**, Escritura Pública 826 del 26 de abril de 1989, corrida en Notaría Primera del Círculo de Armenia, cuando a instancias del Gobernador de la época, el Doctor **CARLOS ALBERTO GÓMEZ BUENDÍA**, se reunieron con él varios burgomaestres de nueve municipios del Departamento, incluido **GONZALO URIBE ARISTIZÁBAL, Alcalde popular del municipio de La Tebaida**. La Empresa constituida pertenece al régimen jurídico previsto para las Empresas Industriales y Comerciales denominada Sociedad Anónima es "**ESAQUIN S.A.**". **EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A.** con domicilio en la ciudad de Armenia, Departamento del Quindío. (las negrillas y subrayas son nuestras).

Desde la constitución de la Sociedad ESAQUIN S.A. se estableció que su vigencia iría hasta Diciembre de 2088. En relación con el objeto de la sociedad recién creada se determinó que este sería "... *la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y todos aquellos de carácter sanitario que se le encomienden en estos estatutos o en transacciones posteriores de acuerdo con las normas legales vigentes en la jurisdicción de los municipios socios o de los que contraten sus servicios. Igualmente podrá asesorar a otras entidades de derecho público o privado, a título oneroso o gratuito según lo determine la*

Junta Directiva La prestación del servicio implica la reinversión de todos los ingresos obtenidos por la Empresa en cumplimiento del objeto aquí enunciado. En sus relaciones contractuales con terceros, la Sociedad se ocupará del estudio, planeación, construcción, explotación, administración y mantenimiento de acueductos, alcantarillados, obras y servicios de saneamiento y de carácter sanitario; asesoría y consultoría de tales actividades cuando las ejerza una persona distinta a ella misma en todos y cada uno de los municipios integrantes del Departamento del Quindío... y se agregó al artículo tercero del objeto contractual, que la Empresa ESAQUÍN S.A., a partir de su constitución tendría *"...la capacidad legal de ser propietaria, usufructuaria, usuaria, arrendataria o fideicomisaria de bienes muebles o inmuebles, de adquirirlos, gravarlos o hacerlos objeto de los contratos civiles, comerciales o administrativos previstos en las Leyes Colombianas y en las Ordenanzas del Departamento del Quindío..."*.

En cuanto al capital y acciones se determinó en el acto de constitución que:

El capital autorizado de "ESAQUÍN S.A." sería de "...Seis Mil Millones de pesos (\$6.000'000.000,00), representado en Sesenta Mil Acciones Nominativas de valor de Diez Mil pesos (\$10.000,00) cada una. El capital suscrito es de Tres Mil Millones de pesos (\$3.000'000.000,00) y el pagado es de Dos Mil Setecientos Quince Millones Quinientos Ochenta y Cinco Mil Ochocientos Ochenta y Nueve pesos.(\$2.715'585.889,00), cubierto con los siguientes aportes: Departamento del Quindío: \$1.412'104.662,00; Municipio de Buenavista: \$39'104.437.00; Municipio de Circasia; \$179'880.409,00; Municipio de Córdoba: \$39'104.437.00; Municipio de Filandia: \$74'298.430,00; Municipio de Génova: \$80'815.836,00; **Municipio de la Tebaida: \$196'825.665,00**; Municipio de Montenegro: \$299'800.682,00; Municipio de Pijao: \$62'567.099,00; Municipio de Quimbaya: \$277'641.501,00; Municipio de Salento: \$53'442.731,00. (las subrayas son del despacho)

Seguidamente se expuso en el instrumento escriturario: *..."Dicha suma y bienes quedan de inmediato, en posesión de la Sociedad. ..."* (las subrayas son nuestras)

Ahora bien, frente a las acciones y su propiedad se expuso en la escritura pública 826 de 1989 lo siguiente: *"...Las acciones de la Empresa son nominativas y ordinarias y como tales conferirán a su titular todos los derechos esenciales consagrados por la Ley para las acciones ordinarias, de ellas se expedirá a cada accionista un solo título colectivo, a menos que alguno prefiera títulos unitarios o parcialmente colectivos. Los títulos se expedirán en series numeradas y continuas. Su forma y contenido se determinará conforme lo establece 1 Artículo 401 del Código de Comercio. Los títulos de acciones serán firmados por el Gerente y por el Secretario de la Sociedad, con base en las inscripciones en el libro denominado Registro de Acciones. Para que surtan efecto respecto de la Sociedad y de terceros, se inscribirán también en dicho*

libro, las transferencias y la constitución de derechos reales sobre acciones, los embargos y las demandas civiles que con ellas se relacionan.”

En cuanto a la enajenación de acciones se dispuso que: *“...La enajenación de acciones se perfecciona por el simple acuerdo entre las partes, pero para que surta efectos respecto a la Sociedad y a terceros, será necesaria la inscripción en el libro de Registro de Acciones de una carta o documento firmado y presentados por el cedente y el adquirente...”*.

En cuanto a los órganos de dirección se establecieron los siguientes: *“... DIRECCION Y ADMINISTRACION. La Sociedad tiene los siguientes órganos de dirección y administración: a) Asamblea General de Accionistas. b) Junta Directiva. c) Gerencial. La Asamblea de Accionistas o simplemente Asamblea General, está formada por los accionistas o sus mandatarios, reunidos con el Quórum y en las condiciones previstas en los Estatutos. Cada accionista tendrá tantos votos cuantas acciones posea, con las restricciones que de modo imperativo establezca la Ley, o que se consagren expresamente en normas estatutarias. La Asamblea General será presidida por el Gobernador del Departamento del Quindío o su suplente en la Junta. Como Secretario de ella actuará el mismo de la Junta Directiva...”*.

En lo que tiene que ver al Balance, utilidades, y reservas, se determinó que cada año, al 31 de diciembre se cortarían las cuentas y se elaboraría el inventario y el balance de los negocios.

De lo anotado anteriormente tenemos que decir que la Empresa que opera los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de La Tebaida Q., realizó en el tiempo, modificaciones en su razón social, hoy denominada “Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP”, pero que esencialmente es la misma Sociedad conformada por el Departamento del Quindío y los mismos nueve municipios y socios creadores, a través de sus alcaldes, donde como se vio en la Escritura 826 de 1989 de Constitución de la Sociedad, el Municipio de La Tebaida hace parte integrante de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP, en calidad de Socio Capitalista y Accionista, lo que le da derecho a intervenir en los órganos de dirección y a participar en las decisiones que se sometan a su consideración a través de su Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva de la Empresa y la Gerencia misma, que participarán conforme a su capital convertido en acciones en los superávit o déficit después de un ejercicio o balance general anual, en fin una Empresa donde el Municipio de la Tebaida a través de su Alcalde contribuyen al desarrollo del municipio y del departamento del Quindío.

La Empresa como tal, hoy **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**, en cumplimiento de sus funciones como operadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de La Tebaida y en los otros 8 municipios del departamento, ha ejercido dicha actividad con la fortaleza propia de la Entidad, en materia de capacidad instalada, fuerza laboral, experiencia en la operación de los servicios, y demás potencialidades,

haciéndolo con la base económica de una infraestructura fruto del capital social al momento de la constitución, como capital adquirido en el ejercicio de la operación después de 30 años de vida administrativa, comercial, operacional, y financiera ininterrumpida.

Sin embargo, la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de La Tebaida Q., la ejercemos sobre la infraestructura mucha de la cual es propietaria la misma ciudadanía, es decir, la Empresa es operadora de los servicios, pero algunos bienes sobre los cuales se ejerce dicha actividad esencial es de propiedad de la Entidad Territorial.

A partir del mes de diciembre de 2003, en la Administración del Alcalde Popular de la época, señor **IDERMÁN LONDOÑO LONDOÑO**, luego de sus importantes gestiones ante el **FOREC (FONDO PARA LA RECONSTRUCCIÓN DEL EJE CAFETERO)**, logró impulsar el llamado Acueducto por Gravedad para el Municipio de La Tebaida, construyéndose para el efecto, la Planta PETAP, como también el tramo de conducción desde la María hasta el municipio, entre otras obras, para mejorar definitivamente la prestación continua del servicio, con lo cual se apuntaba al desarrollo ciudadano de la gentes de la ciudad.

Por esas calendas la Primera Autoridad del Municipio, en consideración a la calidad de socio de la Empresa Esaquín, calificando la experiencia operacional nuestra, la calidad del servicio, la atención prioritaria de las necesidades básicas de los habitantes, para garantizar la salubridad de los Tebaidences, procedió a permitir que la Empresa operara el servicio de acueducto para el municipio de La Tebaida Q., sobre la infraestructura que acababa de inaugurar. El título que nos autoriza a operar los servicios, es la Escritura de Constitución 826 del 26 de abril de 1989, corrida en la Notaria Primera de Armenia, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de Armenia, toda vez que el Municipio de La Tebaida es Socio Activo de nuestra la Empresa, reflejándose positivamente el buen suceso de crecimiento empresarial, en la ciudadanía de La Tebaida.

Por todo lo anotado no podemos estar de acuerdo con el Ing. **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, en cuanto afirma que la operación del servicio de acueducto la estamos operando de manera ilegal, cuando la recibimos de quienes tenían la representación legal del municipio, en un principio, el desaparecido Alcalde Popular, **GONZALO URIBE ARISTIZÁBAL**, después de él, hasta el señor **IDERMÁN LONDOÑO LONDOÑO**, con la gran capacidad de trabajo en la consecución de los recursos de la reconstrucción vía **FOREC**, para conformar el llamado Acueducto por Gravedad para el municipio de La Tebaida Q., y después de él, los demás dilectos alcaldes municipales que les sucedieron, con quienes en muchas oportunidades conjuntamente o en solitarios o con el apoyo de los Mandatarios Departamentales, se realizaron a instancias nuestras un número plural de inversiones de mejoramientos en las infraestructuras sanitarias del municipio.

La Empresa le adjunta a través del correo electrónico suministrado por usted, la siguiente documentación:

- Copia simple de la Escritura Pública No. 826 del 26 de Abril de 1989, otorgada en la Notaría Primera de Armenia.
- Copia simple del Contrato de Condiciones Uniformes entre la Empresa y los usuarios, conforme lo solicitado por el ciudadano petionario.

5. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público”*, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19 y las actividades permitidas en el artículo anterior...”

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 22 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.

...

Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de

2011, y el artículo 4º del Decreto 491 de 2020 se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4º del decreto legislativo 491, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, causada por el Covid.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER PARCIALMENTE A LAS PRETENSIONES del peticionario, Señor **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número 7.556.229, toda vez que se autoriza la entrega al usuario de los siguientes documentos: 1. Copia de la Escritura Pública No. 826 del 26 de abril de 1989, corrida en la Notaría Primera de Armenia, mediante la cual se constituyó la sociedad ESAQUIN S.A., y 2. Copia del Contrato de Condiciones Uniformes.

ARTÍCULO SEGUNDO: INFORMAR al usuario conforme a lo anotado en la parte considerativa del presente acto administrativo, que **SE LE ATENDIÓ** la

revisión y análisis a las facturas del contrato **157761** a nombre del suscriptor GRANAHORRAR de las últimas 3 facturas entregadas al usuario del bien inmueble situado en el Barrio El Mirador, MANZANA H CASA 1 de La Tebaida Quindío señor Cicerón Botero López.

ARTÍCULO TERCERO: NO ATENDER, el pedimento tácito solicitado acerca de **LA DISMINUCIÓN DE LAS TARIFAS COBRADAS**, todas vez que se le demostró claramente, que en lo corrido del año no se han variado, es decir, **se han mantenido constantes**, pues la Empresa aún cuando se le da cierta libertad para definir las, tiene que ceñirse a los parámetros y fórmulas establecidas en la Ley 142 del 2011 y el porcentaje de aumento de la tasa representativa del mercado (TRM) y además en la actualidad **nos está prohibido** con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica y la Emergencia Sanitaria expedidas por el Alto Gobierno con ocasión de la pandemia del COVID-19, tomar medidas que impacten aún más la situación de los colombianos, y por el contrario, se están desarrollando medidas establecidas por el Gobierno Nacional que mitiguen la problemática en los hogares, tales como la instalación y no corte del servicio de agua que garantice la salubridad y la vida de los habitantes del país.

ARTÍCULO CUARTO: INVITAR al usuario señor CICERÓN BOTERO LÓPEZ, para que se disponga como a bien decida, acogerse a la opción de diferimiento del pago de las sumas de dinero adeudas sobre las facturas expedidas en los meses de marzo, abril y mayo del 2020, las cuales están intrínsecas en el período de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, cuyo alivio fue ordenado por el Gobierno Nacional, reglamentado por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, y atendida por EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- “Suscriptores y/o Usuarios residenciales de **estratos 1 y 2**, un período de pago de **treinta y seis (36) meses y tasa de Interés del cero por ciento (0%)**...
- “Los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1 al 4 tendrán un período de gracia para que el primer pago del valor sujeto a pago diferido se realice a partir de la factura expedida en el mes de julio de 2020...
- Las personas prestadoras podrán incluir los intereses ocasionados durante el período de gracia en las cuotas a pagar por la financiación de las facturas...
- La selección de la opción del pago diferido debe hacerse para cada una de las facturas objeto de la medida...
- Los Suscriptores y/o Usuarios residenciales de los estratos **1 a 4** seleccionan automáticamente la medida de pago diferido cuando **no realizan el pago de la factura** en la fecha límite de pago prevista por la persona prestadora...
- Los suscriptores y/o usuarios residenciales de estratos 1 al 4 tienen la posibilidad de seleccionar si se acogen a la opción de pago diferido

establecida en la presente resolución, o si continúan pagando la factura de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo en las condiciones previamente establecidas en los contratos de condiciones uniformes...

- Los suscriptores y/o usuarios que se acojan a la medida de pago diferido podrán cancelar en cualquier momento el saldo total a pagar de cada factura, sin aplicación de sanciones por parte de EPQ...
- En caso de incumplimiento del pago diferido, una vez superada la emergencia sanitaria declarada mediante la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, o aquella que la modifique, adicione y/o sustituya, EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP, podrá reiniciar las acciones de suspensión o corte del servicio público en los plazos establecidos en el parágrafo 1 del artículo 5 de la Resolución CRA 911 de 2020 y dar aplicación a lo establecido en el artículo 96 de la Ley 142 de 1994...
- Se incluyen dentro de esta medida transitoria, las facturas emitidas por la EPQ, para los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 a 6 y suscriptores y/o usuarios industriales, comerciales y oficiales, durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica y el periodo de facturación siguiente a su finalización, es decir, el periodo correspondiente a la facturación por consumo, a partir del diecisiete (17) del mes de marzo del 2020 hasta el periodo de facturación siguiente a la finalización de la emergencia...
- Las medidas transitorias establecidas en el presente acto administrativo no aplican para otros cobros incluidos en la facturación, no provenientes de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado..."

ARTÍCULO QUINTO: No ACCEDER a las afirmaciones presentadas por el solicitante señor Botero López, toda vez que no hay argumentos precisos y demostrativos para aseverar que ha habido un detrimento patrimonial del municipio, con fundamento en las consideraciones de hecho y de derecho esgrimidas por la EPQ en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEXTO: NOTIFICAR personalmente esta decisión al ingeniero civil señor **CICERÓN BOTERO LÓPEZ**, al correo electrónico suministrado por el, identificado como cbotero92@misena.edu.co, conforme lo autoriza el Decreto 491 del 2020 en su artículo 4º y publicarla en la página web de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

De igual forma notificar a la personería del Municipio de la Tebaida al correo electrónico oficial.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o página web de la empresa.

ARTÍCULO SÉPTIMO: En caso de no poderse notificar conforme al artículo segundo de este acto administrativo, notifíquese personalmente esta decisión

de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden los recursos 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 de Apelación ante la misma dependencia, para ser remitido 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 previsto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTICULO OCTAVO: Notificar al Profesional Universitario del area de Gestión perdidas de la Subgerencia de Comercialización y Servicios para que indique al usuario los requisitos y características para proceder a instalar un medidor nuevo para reemplazar el que se encuentra frenado, en un un plazo para realizar el cambio de la unidad de medida de tres (3) meses.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintiseis (26) días del mes de Mayo de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS

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

RAD: INTERNO 0843 DE 2020

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

