

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	Armenia Q., junio 8 de 2022
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>CÉSAR HERRERA</b>
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Respuesta a DERECHO DE PETICIÓN 07 DE MAYO DE 2022, PQR No. 0285, Radicado 1219 del 10 de mayo de 2022
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. 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 No. 0285, radicado con el número 1219 del 10 de mayo de 2022, ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., toda vez que de acuerdo con la CERTIFICACIÓN expedida por la Empresa de mensajería CERTIPOSTAL, el día 7 de junio en visita al lugar de la residencia de la usuaria y peticionaria OCTAVIO FERNANDEZ, NO HABÍA QUIEN RECIBIERA LA CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN POR AVISO, FECHA DE ULTIMA GESTIÓN 2022-06—07 14:59:03, por lo cual notificar 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.</p> <p>Se le informa a la peticionaria que contra el (la) presente documento procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (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.</p> <p>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.</p>	
<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	<b>YURANY VILLEGAS ALZATE</b> Subgerente Comercial EPQ

PQR No.0285

PARA:

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

DE:

Profesional Universitario Oficina PQRS  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

RADICADO PETICION iALEPH	RADICADO DE RESPUESTA iALEPH

Asunto: Remisión derecho de petición por competencia al cual se le debe dar trámite dentro de:

Fecha de recibido D.P	Nombre Peticionario	Petición	Dirección	Fecha de Vencimiento	No. Folios	Rad.
10-05-2022	Octavio Fernandez	Inconformidad por valor facturado desde septiembre de 2021 hasta marzo de 2022, solicita respuesta a los tres numerales de la petición. Cuenta 913720	Barrio El Cacique Mz 5 Casa 3 Pijao Cel 3147854239	24-05-2022	2	1219

TIPO DE TRAMITE:	1	CAUSAL:	F	DETALLE CAUSAL:	120
------------------	---	---------	---	-----------------	-----

Es importante recordar que deberá darse una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos por la ley. Favor remitir copia de la respuesta a esta dependencia, indicando el consecutivo PQR correspondiente para efectos del respectivo seguimiento, notificación y cierre del proceso.

Atentamente,



Profesional Universitario Oficina PQRS  
Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño

Señores:  
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P  
Armenia, Quindío.

RECEIDO  
07-1 Mayo-2022  
10:08 AM  
JULIO PDA

ASUNTO:

**DERECHO DE PETICIÓN**

Fundamento Legal Constitución Política de Colombia, Artículo 2, P  
23; Ley 142 de 1994 y Ley 1755 de 2015.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO

**RECIBIDO**

10 MAY 2022

Fecha: \_\_\_\_\_

Horas: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Identificado  
nro 1219

CARACTERÍSTICA:

**SIN MICROMEDICIÓN**

Octavio Fernández

(a) con cedula de ciudadanía No. 98.457.353

Expedida en Compartimento Antioquia, residente en el Municipio de Pijao

Quindío en el Barrio el Cacique N° 5 Casa 3

En calidad de Propietario

De acuerdo con las múltiples situaciones que se han venido debatiendo con la empresa EPQ, respecto de su nuevo esquema tarifario y de la aplicación de un cobro por promedio establecido en 22 m<sup>3</sup>, para toda la comunidad de Pijao que no cuenta con micro medición, condición que, 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 artículo 146 y en virtud de esto los cobros así pretendidos por la empresa se convierten en ilegales.

Conforme con 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 un promedio 22 m<sup>3</sup>, aplicado de forma generalizada a toda la población de Pijao que no cuenta con micromedición situación que desatiende los parámetros legales del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
2. Se descargue y se sustraiga de manera permanente de mi factura, el cobro por promedio pretendido por la empresa ya que NO atiende las condiciones legales del Artículo 146 de la ley 142 de 1994.
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.

Al presente escrito se adjunta copia del último recibo

#### NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en el Barrio el Cacique N° 5 Casa 3  
de Pijao, Quindío.

Teléfono: 314 7 854239

Atentamente

cc: 98.457.353



3

**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)**  
NIT. 800.063.823-7

CARRERA 14 N° 22-30 ARMENIA, QUINDÍO  
SERVICIO AL CLIENTE 321 512 55 44

[WWW.epq.gov.co](http://WWW.epq.gov.co)

**FACTURA DE SERVICIOS**

20220382600534

Cuenta de servicio: 913720  
Mes facturado: Marzo  
Dirección predio: B/ EL CACIQUE MS N°3  
Suscriptor: OCTAVIO DE JESUS FERNANDEZ GOMEZ

**PERÍODO FACTURADO**

**DATOS DEL USUARIO**

Ruta: 635480001053400  
Municipio: Pijao  
Fecha Factura: 12-abr-2022  
Pago Electrónico: 20220382600534

**ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Clasificaciones	
Clase de Servicio	Residencial
Estrato	1 - BAJO - BAJO

Datos del consumo	
Lectura Anterior	0
Lectura Actual	0
Consumo	22

Desde: 14-feb-2022

Hasta: 13-mar-2022

**REPORTE DE PAGOS**

Fecha último pago	Valor último pago	Meses Deuda	Porcentaje subsidio	
			Acueducto	Alcantarillado
Pago Oportuno	PAGO INMEDIATO	Tasa Interés Mora	70%	70%
		1.8%	5	
<b>Liquidación consumo de acueducto</b>		<b>Liquidación consumo de Alcantarillado</b>		
Rango en m3	Consumo	Tarifa m3	Consumo	Tarifa m3
0-13 Básico	13.0	385,1	13.0	149,5
14-26 Complementario	9.0	850,1	14-26 Complementario	9.0
Suntuario más de 26	0.0	850,3	Suntuario más de 26	0.0
<b>Total</b>	<b>22,0</b>	<b>12.258,9</b>	<b>Total</b>	<b>0.420,4</b>

**CONCEPTOS**

**CRÉDITO Y FINANCIACIONES**

SALDO CRÉDITO	CUOTAS PAGADAS	CUOTAS PENDIENTES	VALOR CUOTA
---------------	----------------	-------------------	-------------

Total cuota finanzas mes

0,00

GERENTE

**LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ACUEDUCTO**

CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.006,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	20.907,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-13.552,00
RECARGO ACUEDUCTO	139,00

Total acueducto

14.500,00

**Resumen valores facturados**

Total periodo con subsidio	\$ 22.328,00
Valor facturas pendientes	\$ 91.681,00
Total financiaciones del periodo	\$ 0,00
Total factura	\$ 114.009,00

**LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ALCANTARILLADO**

CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.408,00
CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	10.905,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-7.622,00
RECARGO ALCANTARILLADO	77,00

Total alcantarillado

7.828,00

**Observaciones:** SEÑOR USUARIO su medidor debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso para el lector con el fin de poder hacer el cobro de acuerdo a su consumo. Evite cobros por promedios. (Ley 142 de 1994 y CCU)

**Aviso Importante**

Esta factura preslará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial. Ley 142 de 1994 artículo 30 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001), y podrá ser cobrada ejecutivamente o bien ejerciéndola la juzgadío coactiva

MBRE DEL USUARIO

CUENTA DE SERVICIOS

FACTURA NÚMERO

PAGO ELECTRÓNICO

PERÍODO FACTURADO

FECHA DE PAGO OPORTUNO

MUNICIPIO

Pijao

20220382600534

14-feb-2022

13-mar-2022

20-abr-2022



\$ 114.009,00  
TOTAL FACTURA

(415)770998506104(8020)120220382600534(3900)0000114009(96)20220423

10700-95.02

Armenia Q., 17 de mayo de 2022

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señor  
**OCTAVIO FERNÁNDEZ**  
**BARRIO EL CACIQUE MANZANA 5 CASA 3**  
**PIJAO**

**Referencia: Derecho de Petición del 07 de mayo de 2022.**

**Asunto: Su respuesta al radicado 1219 del 10 de mayo de 2022 según PQR'S 0285 del 10 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 **1219** del día **10 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. 0285 del 10 de mayo de 2022** y en la cual el señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, mayor de edad, domiciliado y residente en **BARRIO EL CACIQUE MANZANA 5 CASA 3 DEL MUNICIPIO DE PIJAO QUINDÍO**, identificado con la cédula de ciudadanía número 98.457.353, titular del número de teléfono celular 3147854239, en el cual el usuario de los servicios públicos domiciliarios a través de la cuenta de servicio **No. 913720**, se permite exponer:

*“...OCTAVIO FERNÁNDEZ, identificado (a) cédula de ciudadanía No. 98.457.353 expedida en Campamento Antioquia, residente en el Municipio de Pijao Quindío, en BARRIO EL CACIQUE MANZANA 5 CASA 3, En calidad de propietario.*

*De acuerdo con las múltiples situaciones que se han venido debatiendo con la empresa EPQ, respecto de su nuevo esquema tarifario y de la aplicación de un cobro por promedio establecido en 22 m3, para toda la comunidad de Pijao que no cuenta con micromedición, condición que, 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 artículo 146 y en virtud de esto los cobros así pretendidos por la empresa se convierten en ilegales.*

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 un promedio de 22 m3, aplicado de forma generalizada a toda la población de Pijao que no cuenta con micromedición situación que desatiende los parámetros legales del Artículo 148 de la ley 142 de 1994.*

2. *Se descargue y se sustraiga de manera permanente de mi factura, el cobro por promedio pretendido por la empresa que no atiende las condiciones legales del Artículo 146 de la ley 142 de 1994.*
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.*

### 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 el usuario. 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 al usuario 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, al Ministerio de Minas y Energía y al Ministerio de Comunicaciones, respectivamente

El parágrafo del artículo 69 de la Ley 142 de 1994 establece que cada comisión tiene competencia "para regular el servicio público respectivo", es decir deben promover las condiciones que faciliten la efectividad de sus derechos y garantías, la fijación de controles tarifarios y de calidad de los servicios, las reglas mínimas que deben observar los

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 do 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 beneficiaria (alcantarillado). Es quien hace uso de una red de recolección y conducción de residuos líquidos o de un sistema de alcantarillado, 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 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

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 estratos 1, 2 y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño. Esta financiación debe ser de por lo menos treinta y seis (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se efectuará junto con la factura de acueducto y alcantarillado.

**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 micromedición, 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 PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LAS RESOLUCIONES CRA 825 DE 2017 Y 844 DE 2018 PAPA LAS ÁREAS 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 METODOLOGÍA TARIFARIA DEFINIDA EN LAS RESOLUCIONES CRA 825 DE 2017 V 844 DE 2018 PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN EN EL MUNICIPIO PIJAO", las cuales se empezaron a cobrar a partir del mes de octubre de 2021.

Teniendo en cuenta que algunos usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado no cuentan con micromedición instalada, la EPQ, determinó los valores a cobrar teniendo en cuenta el estrato socioeconómico de los usuarios y el promedio del valor del servicio de aquellos usuarios que contaban con el instrumento de medida, tal como se lo autoriza el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que la letra dice:

## **"CAPÍTULO V**

### **DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE**

**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.

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido"*

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.

Sin embargo, en el municipio de Pijao Q., muchos de los usuarios no cuentan hoy con equipo de medición, por lo que para efectos de cuantificar los consumos debe procederse conforme lo establece el artículo 146 inciso 2º, recurriendo a la fórmula establecida en el inciso 2 de dicha disposición que a la letra dice:

**“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes,** con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, **o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares,** o con base en aforos individuales...”.

(las negrillas y subrayas son del despacho)

En tal sentido la norma en mención imprime a los **contratos de condiciones uniformes** celebrados entre los suscriptores y/o usuarios y la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios una condición especial que sea a través de dicho acuerdo de voluntades en apego a la ley, como se defina el procedimiento que debe seguirse para efectos de medir los consumos, cuando no sea posible medirlos con los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles, orientando las fórmulas para establecer promedios, situación que con especial claridad está definida en la Resolución 1471 de Noviembre 09 de 2017, emitida por la Gerencia General de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., “**POR MEDIO DE LA CUAL SE AJUSTA EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO- EPQ S.A. E.S.P.**”, en cuyo capítulo III Facturación, se incorpora la Cláusula 21 en la cual se emite el procedimiento correspondiente ante la **IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN**, como es el caso que nos ocupa en el municipio de Pijao Q.

Dicho procedimiento está reglado en numerales sucesivos los que se deben atender en su orden y de manera excluyente, así:

**“CLÁUSULA 21. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. *Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los Últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.*
2. *De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los Últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.*
3. *De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, a una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el Contrato.”*

Para el caso del municipio de Pijao, la fórmula a aplicar para efectos de poder medir los consumos realizados por suscriptores y/o usuarios, cuando haya imposibilidad de medirlos por la ausencia de instrumentos técnicos de medición, como es el caso, de un amplio número de hogares en la localidad, no podría ser la expresada en el numeral 1., ya que no se cuenta con promedios del mismo suscriptor y/o usuario durante seis (6) períodos de facturación, en virtud a que el servicio durante ese lapso de tiempo, seis (6) meses, no fue medido con instrumentos, puesto que durante muchos años los suscriptores y/o usuarios

no han contado con instrumentos técnicos de medición, y quienes han contado con él, tampoco habían pagado ningún emolumento por consumo hasta el mes de octubre del año 2021 cuando se empezó a facturar en cumplimiento de la norma.

En razón a que, como se dijo anteriormente, no es posible aplicar el numeral 1, debemos evaluar la aplicación del numeral 2, en el entendido que son sucesivos y excluyentes los procedimientos ante la IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN.

Ciertamente en el punto 2, se lee que: "... de no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior..." con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los Últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual..." Se aplicará el numeral 2 a efectos de poder establecer el promedio de consumo ante la imposibilidad de medición, "... *si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar...*".

**Las Empresas Públicas del Quindío y La administración municipal de Pijao** vienen adelantando 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 iremos a contar con los recursos propios para esos fines, como lo disponen las normas legales en esta materia.

Exigir obras de infraestructura cuando por muchos años la comunidad Pijaense únicamente ha pagado por servicios públicos domiciliarios los cargos fijos, es un exabrupto, lo haremos ciertamente cuando contemos con el acompañamiento de la ciudadanía en el pago generalizado de los consumos.

A continuación, se relacionan las obras en las que ha se ha invertido con recursos propios en el municipio de Pijao:

VIGENCIA 2019			
Nº CONTRATO DE OBRA	OBJETO	VALOR	FUENTE
1	REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO, ACUEDUCTO Y ESTRUCTURA DE PAVIMENTO DE LA CALLE 7 ENTRE CARRERA 5 Y LA QUEBRA EL INGLÉS Y LA CALLE 13 ENTRE CARRERAS 5 Y 6 DEL MUNICIPIO DE PIJAO	\$ 522.281.988,00	REGALIAS
27	OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE CARRERAS 7 Y 8 EN EL MUNICIPIO DE PIJAO, DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	\$ 59.764.821,00	PROPIOS
32	REHABILITACIÓN Y REPOSICIÓN DE UN TRAMO DE ALCANTARILLADO EN LA CARRERA 6 CON CALLE 17A BARRIO LA MAICENA EN EL MUNICIPIO DE PIJAO, DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	\$ 24.739.562,67	PROPIOS
VALOR TOTAL INVERSIÓN CONTRATOS DE OBRA PARA LA REPOSICIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA LA VIGENCIA 2019 EN EL MUNICIPIO DE PIJAO		\$ 606.786.371,67	

VIGENCIA 2020			
Nº CONTRATO DE OBRA	OBJETO	VALOR	FUENTE
006	REALIZAR LAS ADECUACIONES LOCATIVAS PARA LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEL MUNICIPIO DE PIJAO QUINDIO, OPERADA POR EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO E.P.Q.S.A.E.S.P	\$ 39.469.982,55	PROPIOS
008	OPTIMIZACION RED DE ALCANTARILLADO CARRERA 6 ENTRE CALLES 16 Y 17a Y CONSTRUCCION RED DE ACUEDUCTO DESDE EL ARCO HACIA EL SECTOR LA CUMBRE, HASTA LA PLANTA DE GAS DEL MUNICIPIO DE PIJAO, DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	\$ 104.386.846,86	PROPIOS
VALOR TOTAL INVERSIÓN CONTRATOS DE OBRA PARA LA REPOSICIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA LA VIGENCIA 2019 EN EL MUNICIPIO DE PIJAO		\$ 143.856.829,41	

VIGENCIA 2021			
Nº CONTRATO DE OBRA	OBJETO	VALOR	FUENTE
006	OPTIMIZACION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CALLE 17 ENTRE CARRERAS 6 Y 58 DEL MUNICIPIO DE PIJAO, DEPARTAMENTOS DEL QUINDIO	\$ 40.000.000,00	PROPIOS
VALOR TOTAL INVERSIÓN CONTRATOS DE OBRA PARA LA REPOSICIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA LA VIGENCIA 2019 EN EL MUNICIPIO DE PIJAO		\$ 40.000.000,00	

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.

En este orden de ideas, nos acogemos a lo que permite la ley, en el tema de facturación por promedio de acuerdo con el estrato determinado.

Para el caso del municipio de Pijao Q., del total de usuarios que tenemos registrados con equipos de medición, se tomaron todos los consumos del período de septiembre de 2021 del estrato 1 bajo – bajo y se dividió por el número de contadores en funcionamiento, del mismo estrato, dando como resultado el promedio a tener en cuenta para los usuarios sin equipo de medición.

**En relación con la aplicación plena del nuevo esquema tarifario en el municipio de Pijao, mediante el Acuerdo de Junta Directiva 014 del 06 de diciembre de 2018**, se 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 (CMI<sub>ac</sub>). 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 (CC<sub>ac</sub>). 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 acueducto:

$$\text{Donde: } CC_{ac} = CMO_{ac} + CMI_{ac} + CMT_{ac}$$

- CC<sub>ac</sub>:** Cargo por consumo para el servicio público domiciliario de acueducto.  
**CMO<sub>ac</sub>:** Costo Medio de Operación para el servicio público domiciliario de acueducto.  
**CMI<sub>ac</sub>:** Costo Medio de Inversión para el servicio público domiciliario de acueducto.

Para el servicio público domiciliario de alcantarillado:

$$\text{Donde: } CC_{al} = CMO_{al} + CMI_{al} + CMT_{al}$$

- CC<sub>al</sub>:** Cargo por consumo para el servicio público domiciliario de alcantarillado.  
**CMO<sub>al</sub>:** Costo Medio de Operación para el servicio público domiciliario de alcantarillado.  
**CMI<sub>al</sub>:** Costo Medio de Inversión para el servicio público domiciliario de alcantarillado.  
**CMT<sub>al</sub>:** 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 empresa pueda recuperar los costos en los que incurre por prestar el servicio.

Con el propósito de poder en conocimiento de toda la ciudadanía de Pijao la nueva estructura tarifaria, es importante señalar que EPQ SA ESP ha dado cabal cumplimiento a lo determinado por la normatividad vigente respecto a la información a los usuarios 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".***

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.

Igualmente, el día 23 de septiembre se hizo la publicación de las tarifas a aplicar en el diario regional La Crónica, 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.

### 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 (Mt <sup>3</sup> )	Cargo fijo Servicio de alcantarillado	Cargo por consumo servicio de alcantarillado (Mt <sup>3</sup> )
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



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



Un hombre en un uniforme de trabajo, sonriendo, representa a un trabajador de la salud.

### REGIÓN 3

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Con el 96% de dosis aplicadas, se espera más vacunas para programar nuevas jornadas.

El Quindío alcanzó inmunidad de rebaño en mayores de 55 años

Es así como se dio cumplimiento a lo establecido dentro de la normatividad vigente en relación a 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 esta la prestacion eficiente de los servicios Publicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Departamento del Quindio.

### FUNDAMENTOS DE HECHO Y ANTECEDENTES

El señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, según se desprende del escrito peticionario es usuario 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. 913720, cuya suscripción se encuentra a nombre del señor Octavio de Jesús Fernandez Gómez, 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 Facturación	P
Cuenta Servicio		Propietario				
Cuenta <b>913720</b>						
Nombre <b>OCTAVIO DE JESUS FERNANDEZ GOMEZ</b>						
Dirección <b>B/ EL CACIQUE M5 NÂ03</b>						
Codigo <b>635480001053400</b>						

Esta Empresa no comparte las conclusiones a las que ha llegado la usuaria, según las cuales en la mesa de trabajo presidida por la Superintendencia de Servicios Públicos en reunión del pasado 25 de marzo del año en curso, realizada en la Casa de la Cultura del Municipio de Pijao "...De acuerdo con las múltiples situaciones que se han venido debatiendo con la empresa EPQ, respecto de su nuevo esquema tarifario y de la aplicación de un cobro por promedio establecido en 22 m3, para toda la comunidad de Pijao que no cuenta con micromedición, condición que, 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 artículo 146 y en virtud de esto los cobros así pretendidos por la empresa se convierten en ilegales...", 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 exabrupto como lo colige la peticionaria . Para mayor claridad se adjunta copia del acta mencionada.

En cuanto al cálculo del consumo en predios en el municipio de Pijao en los cuales no existen medidores, tenemos que decirle al usuario, que hoy en día contamos con más del 60% de los medidores instalados (481) de 789 predios en total, esos 481 medidores en condiciones normales de funcionamiento, los cuales mes a mes, muchos de ellos, registran altos consumos con la consecuente pérdida para la Empresa, toda vez que desde muchos años, los suscriptores y/o usuarios del municipio vienen cancelando únicamente los cargos fijos y no los consumos realizados.

Por otro lado, atendiendo la solicitud del peticionario, 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 *laeph*:

#### IMAGEN FACTURACIÓN:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Redamios	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matrículas
Período	Número Factura		Edad		Actualizado					Total
202204	20220482600534		6		87.738		48.494		0	135.232
202203	202203812600534		5		71.315		40.794		0	114.009
202202	20220282600534		4		40.285		22.395		0	62.680
202201	20220182600534		3		51.513		28.858		0	80.368
202112	20211282600534		2		37.373		21.151		0	58.524
202111	20211182600534		1		18.520		10.491		0	29.001
202110	20211082600534		1		18.520		10.481		0	29.001
202109	20210982600534		1		2.020		1.271		0	3.291

#### IMAGEN LECTURAS Y CONSUMOS:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Redamios	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matrículas
Período	Lectura Actual	Nr. Medidor		Consumo						
202205		0			21					
202204		0			22 SIN OBSERVACION					
202203		0			22 SIN OBSERVACION					
202202		0			15					
202201		0			22 SIN OBSERVACION					
202112		0			22 SIN OBSERVACION					
202111		0			22 SIN OBSERVACION					
202110		0			22 SIN MEDIDOR CONSUMO PROMEDIO CALCULADO DEL SECTOR					

Como se puede visualizar en el mes de septiembre de 2021 el usuario únicamente canceló el cargo fijo, sólo a partir del mes de octubre de 2021 en adelante se facturó el cargo fijo y los cargos variables por consumo promedio a los distintos estratos socioeconómicos, correspondiéndole al estrato 1 bajo-bajo, un promedio de 22 M3, al estrato 2 – bajo un promedio de 30 M3, al estrato 3 medio un promedio de 8 M3, al sector comercial un promedio de 37 M3 y al oficial un promedio de 71 M3, todo esto, conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes

El señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ** no cuenta con equipo de medición instalado en la vivienda a efectos de poder obtener los consumos reales, contrariando con ello 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...”

Para poder medir el consumo real en el inmueble ocupado por el usuario, se debe utilizar un equipo de medición o instrumento de medida, que se puede adquirir en el mercado con las especificaciones que determine la empresa operadora del servicio público o también se puede obtener con **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO**, quien está a disposición de financiar a bajo costo el aparato de medición, y así una vez instalado, se puedan contabilizar los consumos reales que se causen en el hogar del usuario, a fin dar cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, durante el periodo de tiempo en que el usuario no ha contado o no cuente con equipo de medición instalado, la empresa ha debido proceder y seguirá realizando el cobro del promedio, conforme lo señala el artículo 146 ibidem, así:

*“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares...”*

Procediendo a promediar en el Municipio de Pijao Quindío los consumos, teniendo como base los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, suceso que nos lleva a determinar como mecanismo de medida la que se pueda establecer de la condición socioeconómica en razón al estrato, y es ahí donde se tuvo en cuenta el número de usuarios y/o suscriptores con medidores funcionando en cada estrato socioeconómico, a los que se les promediaron los consumos de los últimos seis (6) meses y el resultado se dividió entre los usuarios con medidor en operación, obteniendo un promedio mensual en el estrato 1 de 22 m<sup>3</sup>, en el Estrato 2 de 30 m<sup>3</sup>, Estrato 3 de 8 m<sup>3</sup>, Oficial 71 m<sup>3</sup> y Comercial 37 m<sup>3</sup>, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Porcentaje de usuarios por estrato con medición efectiva, consumos promedios según estrato socioeconómico y número de usuarios a los cuales se les facturó de acuerdo con el estrato:

CLASE DE SERVICIO	USUARIOS CON EQUIPO MEDIDA FUNCIONANDO	TOTAL USUARIOS POR SERVICIO	PORCENTAJE DE MEDICION
ESTRATO 1	366	648	56%
ESTRATO 2	36	62	58%
ESTRATO 3	1	2	50%
OFICIAL	10	15	67%
COMERCIAL	36	51	71%
TOTAL	449	778	58%

En cuanto al tema de promedios para los usuarios que no tiene equipo de medida, se tomó el promedio de consumos de los usuarios que efectivamente tienen medición en los últimos 6 meses, y con estos por estrato se hizo el cálculo que nos arrojó los siguientes resultados.

PROMEDIO ESTRATO 1	22
PROMEDIO ESTRATO 2	30
PROMEDIO ESTRATO 3	8
PROMEDIO OFICIAL	71
PROMEDIO COMERCIAL	37

Lo que efectivamente se les cobró a los 320 usuarios que fueron objeto de cobros por promedio distribuidos así,

CLASE DE SERVICIO	USUARIOS PARA COBRO DE PROMEDIOS
ESTRATO 1	275
ESTRATO 2	24
ESTRATO 3	1
OFICIAL	5
COMERCIAL	15
TOTAL	320

Existe un usuario comercial que se acaba de matricular con su respectivo medidor, pero en este periodo no registró consumo.

La Empresa EPQ en reiteradas oportunidades a estado presta a facilitar la instalación de los equipos de medición necesarios en el municipio, sin embargo, la población en su gran mayoría se ha opuesto que se puedan contabilizar los consumos reales en los hogares Pijaeenses.

No sobra manifestar que la actitud de la mayor parte de usuarios de Pijao, frente a las distintas actividades que debe realizar la empresa en relación con el cumplimiento del "contrato de condiciones uniformes de servicios públicos domiciliarios, como son entre otras, la toma de lecturas, la entrega de facturación, las visitas técnicas, las visita de crítica, las labores propiamente operativas, la revisión e instalación de micromedición, entre otras, se tornan en cada episodio desgastante para el personal de la empresa, tanto trabajadores oficiales como administrativos, lo mismo que para el personal de apoyo a través de contratación pública, como le ha ocurrido a los responsables de la entrega de correspondencia, ya que en la práctica de citación para la notificación de actos administrativos proferidos en más de 800 derechos de petición de interés general y particular, toda vez que en las distintas actividades se refleja displicencia, animadversión, falta de colaboración y deber ciudadano, e incluso la grosería y malquerencia hacia nuestros voceros dificultando el quehacer diario para la prestación de servicios que se ejerce en dicha localidad.

Se confirma que el inmueble ocupado por el señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, efectivamente **NO** tiene equipo de medición, pero a este tipo de usuarios se les debe aplicar el promedio establecido en la ley 142 de 1994" con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares...", en virtud de lo cual **no es posible exonerarlo ni descargarle** los cobros de las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2021 enero, febrero y marzo de 2022, ya que las mismas fueron expedidas dentro del marco legal y reglamentario.

Ahora bien, la Empresa EPQ le manifiesta a los usuarios del municipio de Pijao Q., que hoy en día no cuentan con micromedición instalada y para lo cual se ha tenido que facturar promedios de 22m<sup>3</sup> en estrato 1, 30m<sup>3</sup> en estrato 2,8m<sup>3</sup> como en estrato 3, 71m<sup>3</sup> en Oficial y 37m<sup>3</sup> en Comercial, que una vez se instale el instrumento de medición como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, **dicho aparato mostrará la realidad técnica de sus consumos, y se compromete con usted que una vez pasados dos 2 periodos mensuales, la empresa determinará el comportamiento en los hábitos de consumo de sus residentes para posteriormente, proceder a devolver la diferencia de los consumos realizados hasta completar el consumo promedio de los 22 M<sup>3</sup>, que se le ha estado cobrando durante los periodos que le hayan sido facturados. El mismo procedimiento se hará en los demás estratos socioeconómicos del municipio. Por las anteriores razones y teniendo en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación se relacionan, no es posible atender su petición de descargar 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. del peticionario, sobre la exoneración y descargar 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. Solicitudada por el usuario señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, quien se identifica con la cédula de ciudadanía número 98.457.353, en relación con el **descargue y sustracción** permanente del cobro del promedio que se ha venido facturando por el uso del servicio público de acueducto y alcantarillado sobre el predio ocupado por el peticionario, por la razones anteriormente expuestas y debidamente sustentadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** La negativa a las pretensiones elevadas por el señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, se sustenta en los **FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO** relacionados en el texto del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR** la presente decisión al peticionario señor **OCTAVIO FERNÁNDEZ**, quien se localiza en **BARRIO EL CACIQUE MANZANA 5 CASA 3 DEL MUNICIPIO DE PIJAO Q.**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO QUINTO:** Contra esta providencia proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación, los cuales deberán presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la presente resolución. Ambos recursos deberán ser presentados a la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de 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 diecisiete (17) días del mes de mayo de dos mil veintidós (2022).

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

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

Armenia Quindío,

17 MAY 2022

1850

Señor(a)  
**OCTAVIO FERNANDEZ**  
Barrio El Cacique Mz 5 Casa 3  
Cel 3147854239  
Pijao Quindío

**PQR-0285- RAD No 1219 de 2022**

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de Pijao EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 11 Carrera 4 Esquina. Teléfono 3165269061 o si quiere también se puede notificar en:
2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.

Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a la PQR No 0285 de 2022- expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación, para acreditar la calidad en que actúa.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

Atentamente,

  
**JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ**  
Jefe Oficina PQRS  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)  
Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño -Tec. Administrativo EPQ

ORIGEN	DESTINO	FECHA IMPRESION	FECHA ENVISIÓN				
ARMENIA QUINDIO Paisaje Quindio	PIJAO QUINDIO SA ESP PIJAO OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	2022-05-18 09:17:10	2022-05-18 08:17:00				
REMITENTE		DESTINATARIO					
DE: EPO EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPO@HOTMAIL.COM DIR: CR 14 22-30 Ciudad: Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 DICE CONTERER: 185022		PIJAO OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO DIR: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad: Pais PIJAO QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 3147854239 COD POS: NP					
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE					
Octavio Fernández		O Caja O Sobre O Paquete O Otro	LARGO 0 0 0	ANCHO 0 0 0	ALTO 0 0 0	PESO / VOLUMEN / KIOS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Desechado \$0 Porcentaje Seguro
REMITENTE-NOMBRE FIRMA Y SELLO [FECHA Y HORA] Eta: 2022-05-23 14:43 [OD.IMP: 32531900945] ODS: 15447/000945		ODesconocido O Rehusado O No reciende O No reclamado O Dir. errada O Otros				OFICINA ARMENIA CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 98 99 certipostal.com info@certipostal.com	
REMITENTE-NOMBRE FIRMA Y SELLO [FECHA Y HORA] Eta: 2022-05-23 14:43 [OD.IMP: 32531900945] ODS: 15447/000945		Octavio Fernández		1013257300945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM		2519 de Octubre 23 de 2015 CERTIPOSTAL SAS	



01 JUN 2022

2083

Señor(a)  
**OCTAVIO FERNANDEZ**  
 Barrio El Cacique Mz 5 Casa 3  
 Cel 3147854239  
 Pijao Quindío

**PQR No 0285- RAD No 1219 de 2022**

### NOTIFICACIÓN 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 17 de mayo de 2022, por medio del cual se da respuesta a la PQR 0285, 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.

Sé advierte que contra esta resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerente de Comercialización de Servicio 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

en tu vida



REMITENTE	ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO PIJAO QUINDIO	F/H IMPRESION 2022-06-02 08:32:39	F/H ADMISSION 2022-06-02 08:32:34												
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30 Ciudad - País ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 DICE CONTENER: 208322																
<p style="text-align: center;"><i>CONFIRMACION DE ENTRADA</i></p> <table border="1"> <tr> <td>DESTINATARIO</td> <td>PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823</td> </tr> <tr> <td>REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO</td> <td>DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">           NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3            IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ         </td> </tr> </table>					DESTINATARIO	PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823	REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3 IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ							
DESTINATARIO	PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823															
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE															
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3 IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ																
<table border="1"> <tr> <td>O Caja O Sobre O Paquete O Otro</td> <td>LARGO 0</td> <td>ANCHO 0</td> <td>ALTO 0</td> <td>PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades</td> <td>Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <input type="checkbox"/> Desconocido  <input type="checkbox"/> Rehusado  <input type="checkbox"/> No reside  <input type="checkbox"/> No reclamado  <input type="checkbox"/> Dir. errada  <input type="checkbox"/> Otros         </td> </tr> </table>					O Caja O Sobre O Paquete O Otro	LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No reside <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Dir. errada <input type="checkbox"/> Otros					
O Caja O Sobre O Paquete O Otro	LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800											
<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No reside <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Dir. errada <input type="checkbox"/> Otros																
CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM Guia No. <b>1020442000945</b>																
 <b>OFICINA ARMENIA</b> 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 <b>CERTIPOSTAL SAS</b>																

REMITENTE	ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO PIJAO QUINDIO	F/H IMPRESION 2022-06-02 08:32:39	F/H ADMISSION 2022-06-02 08:32:34												
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30 Ciudad - País ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 DICE CONTENER: 208322																
<p style="text-align: center;"><i>DESTINA A PAGO</i></p> <table border="1"> <tr> <td>DESTINATARIO</td> <td>PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823</td> </tr> <tr> <td>REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO</td> <td>DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE</td> </tr> <tr> <td colspan="2">           NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3            IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ         </td> </tr> </table>					DESTINATARIO	PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823	REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3 IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ							
DESTINATARIO	PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3 Ciudad - País: PIJAO QUINDIO - COLOMBIA COD POS: NP Teléfono: 3147854239 Nit-CC-Cod: 800.063.823															
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE															
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Ets: 2022-06-07 D+3 IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS (BOG)] ODS: 15583200945 / COD.IMP: 3279200945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ																
<table border="1"> <tr> <td>O Caja O Sobre O Paquete O Otro</td> <td>LARGO 0</td> <td>ANCHO 0</td> <td>ALTO 0</td> <td>PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades</td> <td>Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <input type="checkbox"/> Desconocido  <input type="checkbox"/> Rehusado  <input type="checkbox"/> No reside  <input type="checkbox"/> No reclamado  <input type="checkbox"/> Dir. errada  <input type="checkbox"/> Otros         </td> </tr> </table>					O Caja O Sobre O Paquete O Otro	LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800	<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No reside <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Dir. errada <input type="checkbox"/> Otros					
O Caja O Sobre O Paquete O Otro	LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800											
<input type="checkbox"/> Desconocido <input type="checkbox"/> Rehusado <input type="checkbox"/> No reside <input type="checkbox"/> No reclamado <input type="checkbox"/> Dir. errada <input type="checkbox"/> Otros																
CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM Guia No. <b>1020442000945</b>																
 <b>OFICINA ARMENIA</b> 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 <b>CERTIPOSTAL SAS</b>																



**CERTIPOSTAL S.A.S.**  
NIT. 900.151.122-2

**CONTROL DE VISITA**  
1  2  3

**Nº** 819

HORA

MES

DÍA

Nombre Destinatario: Octavio Fernando

Nombre Destinatario: Octavio Fernando

HOY VINIMOS A ENTREGAR SU ENVÍO, AMPARADO CON LA GUÍA N° 1010417200045

REMITIDO POR: G.P.A.

PROCEDENTE DE LA CIUDAD DE:

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

**DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE VISITADO**

CASA

APARTAMENTO

OFICINA

LOCAL

EDIFICIO

LOTE

COLOR DE LA FACHADA

COLOR DE LA PUERTA

NÚMERO DEL CONTADOR

GAS

AGUA

ENERGIA

NOMBRE DEL MENSAJERO: Octavio Fernando

**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**



**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.1020442000945



Para consulta en linea escanear Código QR

## **CERTIFICA**

**Que el día 2022-06-02 esta oficina recepcionó y proceso una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:**

Datos de Remitente	
<b>Nombre:</b> EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP	
<b>Contacto:</b> ANA MARIA	
<b>Dirección:</b> CR 14 22-30 ARMENIA QUINDIO	
<b>Teléfono:</b> 7441774	
<b>Identificación:</b> N Nit 800.063.823-7	
Datos de Destinatario	
<b>Nombre:</b> OCTAVIO FERNANDEZ	
<b>Contacto:</b>	
<b>Dirección:</b> EL CACIQUE MZ 5 CS 3 PIJAO QUINDIO [CP: NP]	
<b>Teléfono:</b> 3147854239	
<b>Identificación:</b>	
<b>Observaciones:</b> 208322	
<b>El envío se pudo entregar: NO, NQ - NO HAY QUIEN RECIBA 2, Fecha de última gestión:2022-06-07 14:59:03</b> <b>COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES</b> <b>RESOLUCION 5588 DE 2019 - ART. 5.4.3.8. Motivos de devolución de los objetos postales para los servicios de mensajería expresa</b>	
<a href="#">More information</a>	

	ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO PIAS QUINDIO	FIH IMPRESION 2022-06-02 08:12:39	FIH ADMISION 2022-06-02 08:12:34			
DE:EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir.CR 14 22-30			PARA: OCTAVIO FERNANDEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: EL CACIQUE MZ 5 CS 3			Gua No. <b>1020442000945</b>	
REMITENTE  Ciudad - País <b>ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA</b>  Teléfono: <b>7441774</b>	DESTINATARIO PIAS QUINDIO - COLOMBIA		Ciudad - País: <b>PIAS QUINDIO - COLOMBIA</b>		COD POS: NP		
	NR-CC-Cod: <b>800.063823</b>	NR-CC-Cod: <b>3147854239</b>	Teléfono: <b>3147854239</b>	NR-CC-Cod:			
DIRE CONTEME: 208322		O Caja	LARGO	ANCHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS	Valor Declarado
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO		O Sobre	0	0	0	0.5 Kilos 1 Unidades	\$0
		O Paquete					Porcentaje Segura
		O Otro					\$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		O Desconocido				Otra Valor	
		O Rehusado				\$0	
		O No rehusado					
		O No reclamado					
		O Dir. errada					
		O Otros					
NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) El: 2022-06-07 D42							
IMPRESO POR CERTIPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [800]) ODE: 15020442000945   COD/IMP: 3278300945   USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ   1020442000945   CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM							

**ENTREGADO  
NO**

~~Firma autorizada~~

# **CERTIPOSTAL**

---

Soluciones Integrales

---

Para constancia se firma en Armenia a los 08 días del mes Junio del año 2022.

Página 1 de 3