

Constancia de Notificación Personal:	No. C-0263-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS
Cédula de ciudadanía del Notificado:	18.418.802
Dirección electrónica de notificación:	personeria@montenegro-quindio.gov.co
Número y fecha de radicado interno:	No. 01446 del 05 de agosto de 2020
PQR:	PQR de Interés General
Cuenta de servicio:	N/A
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0363 de agosto 28 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 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto 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 www.epq.gov.co 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 notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución 0363 de agosto 28 de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en veinte (20) folios.

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

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico contactenos@esaquin.gov.co o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

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

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida

10700-95.01

RESOLUCIÓN – **0363**- 2020

Agosto 28 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESPONDE UN DERECHO DE PETICION”

El Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, procede a resolver la actuación previos los siguientes

ANTECEDENTES

El señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, quien se identifica con cédula de ciudadanía número 18.418.802, presentó escrito el 31 de Julio de 2020, manifestando actuar como Líder Comunitario del Municipio de Montenegro (Quindío), y declara que ha presentado solicitudes ante la Gobernación del Quindío, la Contraloría Departamental de Quindío y la Personería Municipal de Montenegro, con el fin de que dichas entidades realicen “intervención ante los altos costos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montenegro”, por parte de nuestra Empresa. En dicha petición solicita se le expidan copias de facturaciones de diversos barrios del municipio de Montenegro del mes de julio del presente año.

El peticionario presentó ante La Contraloría Departamental de Quindío, en fecha del 31 de julio de 2020, escrito pidiendo como anteriormente se dijo intervención por parte de esa entidad, pues, considera que las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado son altas y por ende afectan a la comunidad del municipio de Montenegro (Quindío).

En fecha del 05 de agosto de 2020, es recibido Oficio 111450101038 calendado 04 de agosto de 2020, proveniente de la Gobernación del Quindío, firmado por el señor **JUAN MIGUEL GALVIS BEDOYA**, en calidad de Director de la Oficina Privada del ente Departamental, remitiendo por competencia en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 del 2015, derecho de petición presentado por el señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS** en su dependencia.

Para el 13 de agosto de 2020, se elevó acta de visita técnica, en la cual se consignó por parte de funcionario de la Empresa, el inconformismo por los incrementos en la facturación de los últimos meses y lo concerniente a los requerimientos a los entes de control para una eventual intervención en el tema tarifario, por parte del señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**.

CONSIDERACIONES

Esta Sugerencia dentro del término, se permite manifestar en lo relativo a la petición del señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, quien manifestó actuar como Líder Comunitario del Municipio de Montenegro (Quindío), hace uso del derecho de petición con la finalidad de obtener por parte de las **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.**, copias de Facturación de distintos subscriptores y/o usuarios de nuestra empresa, con la finalidad de sustentar ante distintos organismo de control sus afirmaciones sobre los presuntos incrementos en las tarifas de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montenegro (Quindío).

Para contextualizar debemos partir inicialmente por tener presente que el artículo 23 de la Constitución establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”¹

Posteriormente sería expedida la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, que destinó el Título II de la Primera Parte, artículos 13 a 33, al Derecho de Petición, dividiendo la materia en tres capítulos referidos a las reglas generales del derecho de petición ante autoridades, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades y el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, respectivamente. Este título sería declarado inexecutable por la Sentencia C-818 de 2011² por violación de la reserva de ley estatutaria,

¹ Sentencia C-T-251 de 2008 M.P. Humberto Sierra Porto, C-510 de 1994 M.P. Jorge Arango Mejía

² Sentencia C-818 de 2011 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

otorgándole al Congreso un plazo de dos años para la expedición de la respectiva ley.

Finalmente fue expedida la Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, conformada por 33 artículos, sectorizados en tres capítulos, que establecen la regulación integral de ese derecho fundamental, cuyo proyecto fue objeto de control previo de constitucionalidad por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos³:

- 1).- Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2).- En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3).- Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4).- En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5).- Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6).- Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la

³ Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

En suma, el derecho de petición garantiza, de una parte, la facultad de presentar solicitudes a las entidades públicas y privadas, estas últimas bajo determinadas circunstancias. Y de otra, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.

En relación con el derecho de acceso a la información, en distintos pronunciamientos la Corte Constitucional ha determinado que, a través de una interpretación sistemática de la Constitución, es posible advertir que existe una relación de género y especie entre el derecho de petición y el de acceso a la información⁴.

El principio general dispone, el derecho de petición que tienen las personas, envuelve la garantía de solicitar información por parte de los ciudadanos, acceder a la información sobre las actividades de la administración, y pedir y obtener copia de los documentos públicos. Como límite de este derecho se tienen los casos de reserva, los que deben ser establecidos expresamente por la ley.

El artículo 74 Superior consagra el derecho de acceso a la información en los siguientes términos: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

La Corte Constitucional ha estudiado el tema de la reserva de documentos e informaciones de particulares, y para el efecto ha dispuesto una tipología de las clases de información, que permite demarcar los ámbitos de reserva, de acuerdo con los contenidos de esa información. Considera esa Corporación que

⁴ Sentencia T-074 de 1997, M.P. Fabio Morón Díaz y T-881 de 2004, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

esa tipología es útil por dos razones: “la primera, porque contribuye a la delimitación entre la información que se puede publicar en desarrollo del derecho constitucional a la información, y aquella que constitucionalmente está prohibido publicar como consecuencia de los derechos a la intimidad y al habeas data. La segunda, porque contribuye a la delimitación e identificación tanto de las personas como de las autoridades que se encuentran legitimadas para acceder o divulgar dicha información”⁵.

Para resolver las tensiones que se presentan entre estas garantías fundamentales, la jurisprudencia de la Corte Constitucional y las Leyes Estatutarias 1266 de 2008⁶, y 1581 de 2012⁷ han caracterizado distintos tipos de información.

Una primera tipología distingue entre la información personal y la impersonal. De conformidad con el literal c del artículo 3º de la Ley 1581 de 2012, el dato personal es “Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Además, una segunda tipología, dirigida a clasificar la información desde un punto de vista cualitativo, en función de su publicidad y la posibilidad legal de acceder a la misma, clasifica la información en (i) pública o de dominio público, (ii) semiprivada, (iii) privada, y (iv) reservada o secreta.

La información pública es aquella que, según los mandatos de la ley o de la Constitución, puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si se trata de información general, privada o personal. Se trata por ejemplo de los documentos públicos, las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Este tipo de información se puede solicitar por cualquier persona de manera directa y no existe el deber de satisfacer algún requisito para obtenerla.

La información semiprivada, refiere a los datos que versan sobre información personal o impersonal que no está comprendida en la regla general anterior, porque para su acceso y conocimiento presenta un grado mínimo de limitación, de tal forma que sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social y al comportamiento financiero de las personas.

La información privada, es aquella que por versar sobre información personal y por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de

⁵ T-729 de 2002 M.P. Eduardo Montealegre Lynett

⁶ “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

⁷ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

los libros de los comerciantes, los documentos privados, las historias clínicas, y la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

La información reservada, versa sobre información personal y guarda estrecha relación con los derechos fundamentales del titular a la dignidad, a la intimidad y a la libertad, motivo por el cual se encuentra reservada a su órbita exclusiva y "(...) no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados "datos sensibles"⁸ o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc."⁹

La anterior tipología permite delimitar la información que se puede publicar en desarrollo del derecho fundamental a la información y aquella que, por mandato constitucional, no puede ser revelada, porque de hacerlo se transgredirían los derechos a la intimidad y al habeas data.

La **Ley 1266 de 2008**, también conocida como Ley de Habeas Data, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. En este sentido, la aplicación de la Ley 1266 de 2008 está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

Esta ley se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley;

(...)

e) Dato personal. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;

(...)

⁸ En la Sentencia T-307 de 1999.

⁹ Sentencia T-729 de 2002, M.P. Eduardo Montealegre Lynett.

h) Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 4. Principios de la administración de datos. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se tendrán en cuenta, de manera armónica e integral, los principios que a continuación se establecen:

(...)

c) Principio de circulación restringida. La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la presente ley;

(...)

e) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. La presente ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables;

f) Principio de seguridad. La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado;

g) Principio de confidencialidad. Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma. (Subrayado fuera de texto).

Artículo 5. Circulación de información. La información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de las siguientes personas y en los siguientes términos:

a) A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 7. Deberes de los operadores de los bancos de datos. Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:

(...)

3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.

(...)

6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

5. Solicitar, cuando sea del caso, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por los titulares de la información, y asegurarse de no suministrar a los operadores ningún dato cuyo suministro no esté previamente autorizado, cuando dicha autorización sea necesaria, de conformidad con lo previsto en la presente ley. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 9. Deberes de los usuarios. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás que rijan su actividad, los usuarios de la información deberán:

3. Conservar con las debidas seguridades la información recibida para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento. (Subrayado fuera de texto)

La **Ley 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, su expresa su articulado lo referente al manejo de la información, quien es su titular y sobre la autorización a terceros para el conocimiento de las misma. Tal como lo enuncia los siguientes artículos:

El **Artículo 3.** Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

(...)

c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

(...)

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Subrayado fuera de texto)

El **Artículo 6.** Tratamiento de datos sensibles. Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. (Subrayado fuera de texto)

El **Artículo 4.** Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

(...)

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley. (Subrayado fuera de texto)

El Artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, su expresa quien tiene acceso a la información.

Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley. (Subrayado fuera de texto)

El **Artículo 17.** Deberes de los responsables del Tratamiento. Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

(...)

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (Subrayado fuera de texto)

El **Artículo 18**. Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

(...)

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. (Subrayado fuera de texto)

Por otro lado, tenemos la Ley **1712 de 2014**, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Esta ley consagró el Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, consiste en la posibilidad real que tiene toda persona para conocer acerca de la existencia y poder acceder a la información pública que tengan en posesión o bajo control los sujetos obligados.

Artículo 6. Definiciones.

c) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño a los siguientes derechos:

a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;

(...)

Parágrafo. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable. (Subrayado fuera de texto)

Artículo 24. Del Derecho de Acceso a la Información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución. (Subrayado fuera de texto)

Con las anteriores premisas jurisprudenciales y las normas legales sobre la protección, manejo, acceso, difusión y autorización y/o consentimiento por parte de los titulares de la información, para el caso los suscriptores y/o usuarios de las **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.**, toda vez que los datos y/o información contenida en las facturas que expide nuestra empresa contiene información personal y sensible de cada usuario. Asimismo, se aprecia que el petente **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, carece de las respectivas autorizaciones, ya que su solicitud versa sobre una universalidad indeterminada de usuarios y/o suscriptores.

Sin embargo de todo lo anterior, le informamos al señor líder comunitario que la EPQ, que durante lo que va de 2020, no se han presentado alzas de las tarifas que se han venido cobrando mediante el proceso de facturación, venimos liquidando los consumos conforme a la normas autorizadas por la Junta Directiva de la Empresa, debidamente aprobadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, que pueden dar testimonio de lo que estamos afirmando.

En cuanto a las expresiones efectuadas por el señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS** en su misiva, tales como: altos costos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, costos desbordados y desmedidos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, entre otros, nos permitimos con el mayor respeto expresarle que el valor que se registra en la factura de cobro por cada cuenta de servicio, depende del número de personas que residen en la vivienda, el estrato socio económico, los subsidios aprobados por el Gobierno Nacional, el consumo del servicio en cada residencia, el estado del sistema hidráulico y de medición del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de condiciones uniformes. Lo que quiere indicar ni más ni menos que, si en la vivienda de un usuario cualquiera, hay un mayor consumo en un periodo mensual, con relación al mes anterior, necesariamente la factura correspondiente a ese mes se verá reflejado el mayor consumo en un mayor valor a pagar, es decir, es directamente proporcional al mismo; igualmente habría que decir si se trata de una fuga de agua perceptible o imperceptible no tratada, en dicha eventualidad el consumo va a ser mayor cuando se trate de facturar el consumo del periodo en que no se reparó la fuga, ya que el consumo se va ver incrementado; lo mismo tendríamos que decir cuando se trate de un mayor número de usuarios en una vivienda, el consumo es necesariamente es mayor, que si en la vivienda residiera un menor número de ellos demandando servicios públicos. etc.

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**, 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) 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 ibídem. 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 también, debido al aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Ejecutivo Nacional, se establecieron medidas para mitigar la situación de los colombianos, entre otras el congelamiento de las tarifas de los servicios públicos esenciales o mejor la suspensión de incrementos tarifarios a través del decreto 441 de 2020.

Como se podrá dar cuenta en relación con los suscriptores y/o usuarios mencionados aleatoriamente por usted en el escrito, como: (copia de varias

facturas pertenecientes a diferentes barrios del municipio de Montenegro durante el mes de julio), las lecturas de los últimos meses a partir del mes de abril de 2020, incluyendo el mes de julio de 2020, en cada vivienda se presentan situaciones diferentes, toda vez que los comportamientos de consumo pueden diferir, dadas la cultura del ahorro de agua, circunstancia poco ecológica por parte de algunos usuarios del servicio, 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 el valor cobrado por los servicios públicos tendieran al alza, por causa no tarifaria, más bien debido al incremento en los consumos los cuales pueden ser 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 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, la utilización del agua para la elaboración de los alimentos, etc.

Así mismo, 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 232 suscriptores en el municipio de Montenegro Q. 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%

En consecuencia, se reitera que en cuanto a los incrementos de los costos unitarios del servicio, la empresa no ha aplicado modificaciones a la tarifa durante lo que va del año 2020, y no lo ha hecho, porque en primer no se han dado las condiciones exigidas por el artículo 125 de la ley 142 de 1994

Por otra parte conforme a las disposiciones emanadas del Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencias Sanitaria, Económica, Social y Ecológica, especialmente las contenidas en el decreto legislativo 441 de 17 de marzo de 2020, se dispuso en el artículo 4º la suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Igual determinación adoptó la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través de la Resolución 911 del 17 de marzo de 2020, en su artículo segundo y parágrafos dispuso:

“ARTÍCULO 2. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS INCREMENTOS TARIFARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. De manera temporal y por el término previsto en la presente Resolución, se suspende la aplicación de las variaciones tarifarias derivadas de los siguientes criterios:

a) Actualización de los costos económicos de referencia por variación en el Índice de Precios al Consumidor IPC, según lo dispuesto en el artículo 58 de la Resolución CRA 688 de 2014 y el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017, en concordancia con el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

b) Las autorizadas por los Capítulos I y II del Título III de la Resolución CRA 864 de 2018.

c) Las que surgen de la aplicación del Parágrafo de los artículos 28 y 42 de la Resolución CRA 688 de 2014.

d) Las provenientes de los artículos 13; párrafos 4 y 5 del artículo 19; párrafos 3 y 4 del artículo 28 y el párrafo 2 de los artículos 30 y 31 de la Resolución CRA 825 de 2017.

e) La aplicación de la progresividad establecida en la Resolución CRA 881 de 2019, en el evento que el respectivo plan de progresividad contemple ajustes durante la vigencia de la presente resolución.

f) Ajustes tarifarios por la aplicación de la Resolución CRA 907 de 2019.

Parágrafo 1. Después de finalizado el periodo de emergencia sanitaria, la persona prestadora podrá aplicar las variaciones acumuladas durante los siguientes seis (6) meses, para lo cual deberá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a los suscriptores el plan de aplicación gradual de dichos incrementos.

Parágrafo 2. Las personas prestadoras que hubieren suspendido los ajustes tarifarios definidos en el plan de progresividad de que trata la Resolución CRA 881 de 2019 deberán reanudar su aplicación en el periodo de facturación siguiente a la finalización del término de aplicación de la medida previsto en el artículo 12 de la presente resolución. Por esta situación se podrá superar el término establecido en el artículo 37A de la Resolución CRA 825 de 2017”

Así las cosas, no puede la empresa cometer semejante desatino, procediendo en contravía de las disposiciones legales, y además, señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, Líder Comunitario Montenegrino, las condiciones económicas que hoy acompañan a los ciudadanos del departamento, son sumamente precarias, lo que no permite éticamente vulnerar la economía de nuestros usuarios.

Claramente se han presentado incrementos en algunas de las facturas de servicios públicos en el municipio de Montenegro, lo mismo que en los otros municipios donde operamos, pero estos se han presentado no por causa de incremento tarifario, sino, vía mayores consumos dadas las condiciones de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional como

mecanismo de protección frente al virus COVID-19, en cuyas disposiciones se ha ordenado el confinamiento en nuestros hogares, lo que ha generado que muy probablemente los consumos por concepto de los servicios públicos se vean incrementados, toda vez que las familias enteras están demandando la utilización de agua, para el continuo lavado de manos como elemento protector contra la enfermedad, la utilización de los servicios sanitarios, la elaboración de las comidas, en fin toda la presión se está haciendo al interior de las viviendas, durante todas las horas del día y de la noche, lo que si no se establecen esfuerzos en cultura del ahorro del agua, necesariamente los consumos serán mayores, pero se trata vía consumo real, no vía tarifa, por cuanto como quedó explicado, actualmente está proscrita, por lo menos temporalmente el incremento tarifario.

Es importante informarle al peticionario el proceso de medición que utiliza la entidad en cada período mensual con relación cada usuario de nuestros servicios, trámite que es monitoreado desde la Subgerencia de Comercialización de Servicios de la Empresa, a través de la Oficina de Facturación, donde se analiza la lectura del medidor, la crítica, y re-crítica, si ello hubiere lugar.

En tal virtud, permítame señalar que para el procedimiento de medición del consumo facturable, éste se realiza a través del proceso de lecturas. Mensualmente de acuerdo a los cronogramas de facturación, las lecturas que realiza la empresa se hacen con dispositivos electrónicos, los cuales determinan la fecha y hora de lectura en el sitio, reportando inmediatamente vía WIFI al Sistema Comercial de la Empresa denominado laleph.

En el dispositivo electrónico se deja registro del medidor a la fecha y fotografía de la fachada de la vivienda en donde se encuentra instalado el medidor al que se le está tomando la lectura.

La Empresa cuenta con un grupo de trabajadores oficiales debidamente entrenados para realizar dicha actividad, a los que se les suministran todos los elementos de bioseguridad para su propia protección, al igual para evitar el contagio a nuestros usuarios en el desempeño cabal de sus funciones,

Contamos igualmente con medios electrónicos con los cuales los trabajadores oficiales en tiempo real se comunican con el equipo de facturación a fin de aclarar o resolver cualquier situación que se le presente al operario en campo.

Un vez se tenga la lectura es entregada a la oficina de facturación de la Empresa, para el proceso de alimentación a la plataforma correspondiente del sistema comercial laleph, que inmediatamente al encontrar cualquier novedad, picos constitutivos de subidas o reducciones significativas en el consumo, o igual lectura a la anterior, medidor frenado, obstáculo de acceso al medidor que

impidió la lectura o cualquier otra circunstancia que dificulte el proceso de medición, seguidamente, de manera inmediata el sistema comercial señala la necesidad de crítica, lo que significa que el medidor debe ser nuevamente revisado por personal operativo de la empresa, se procede de conformidad y se vuelve a cargar el sistema con la información de crítica tomada, y el sistema bien puede, asimilar sin novedad la crítica realizada determinando si se da aplicación a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, y en el segundo caso, rechazarla para que se proceda con re-crítica.

Este proceso de lectura, crítica o re-crítica, garantiza que la empresa cuente con los filtros requeridos para advertir situaciones que pueden darse en la ejecución de la prestación del servicio, entre otras, desviaciones significativas frente a consumos anteriores, a efectos de proceder a investigarlas; nos permite mantener control sobre el funcionamiento de los medidores, verificando el estado de los instrumentos o unidades de medida, a fin de arbitrar los mecanismos que sean indispensables para superar la dificultad, adoptando las precauciones eficaces a fin de procurar la medición real de consumos, como la regla de oro y de derecho para las partes, tal como lo prevé el Contrato de Condiciones Uniformes que se tiene celebrado entre la Empresa y el Suscriptor y/o Usuario; interpretar la existencia de fugas perceptibles o imperceptibles de agua al interior del inmueble, lo que nos comprometería como empresa a ayudar al usuario en la detección y la causa de las mismas, para que el usuario proceda a remediarlas; de igual manera, nos permite obtener información de cualquier hecho anormal o ilegítimo que sugiera posibles fraudes que son necesario conjurar tempranamente.

Este proceso, la lectura de las unidades de medida, se constituye en la base fundamental el “consumo real” sobre la que está estructurada la prestación de los servicios públicos de acueducto, nos coloca en línea directa con el suscriptor y/o usuario, nuestra razón de ser como Empresa.

Ahora bien, en cuanto a la solicitud del petente, de la entrega de información contenida en las copias de facturas de varios ciudadanos suscriptores y usuarios del Municipio, resulta claro entonces, que este despacho no encuentra acreditados los elementos fácticos, ni jurídicos para acceder a lo solicitado y sobre los anteriores argumentos, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., Negará la solicitud presentada por el señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, quien se identifica con cédula de ciudadanía número 18.418.802, quien manifestó actuar como Líder Comunitario del Municipio de Montenegro (Quindío), en cuanto a la expedición de copias de facturas del servicio público de acueducto y alcantarillado de diferentes e indeterminado número de suscriptores y/o usuarios del mismo. Sin embargo, lo invitamos a que bajo su liderazgo concite la voluntad de un número plural de suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos que operamos en el municipio de Montenegro (Q), a

fin de radicar por sí mismo el número de peticiones que consideren sea necesarias, o le confieran poder especial al señor Líder **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, para incoar las solicitudes correspondientes ya sean individualizadas o colectivas, y a la mayor brevedad les daremos la respuesta de fondo que corresponda dentro de los parámetros de legalidad.

Finalmente, en cuanto a la petición radicada con el número 01446 del 05 de agosto de 2020, se le dará a conocer al actor que, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994 contra la presente resolución, no procede recurso alguno, toda vez que los recursos aplican para los actos administrativos en él consignados, tal como se resalta a continuación.

Artículo 154. De los Recursos. el recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia. (Subrayado fuera de texto).

En mérito de lo expuesto, el Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NEGAR la solicitud presentada por el señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, quien se identifica con cédula de ciudadanía número 18.418.802, quien manifestó actuar como Líder Comunitario del Municipio de Montenegro (Quindío), en cuanto a la expedición de copias de facturas del servicio público de acueducto y alcantarillado de diferentes e

indeterminados suscriptores y/o usuarios del mismo, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente providencia.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR el presente proveído al señor **JUAN GABRIEL VALENCIA HOYOS**, conforme lo autoriza el artículo 4º del Decreto 491 del 2020, al correo electrónico indicado por el petionario personería@montenegro-quindio.gov.co, igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO TERCERO: INFORMAR que, contra la presente resolución, no procede recurso alguno.

Dada en Armenia Quindío, a los veintiocho (28) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ.

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.