

Notificación por Publicación:	No. C-046-2020
Fecha:	24/04/2020
<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 a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
Notificado:	JAIRO HERNANDO CASTAÑEDA
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: jacastano09@gmail.com
<p>Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles.</p>	

siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

RESOLUCIÓN 0149 -2020

Abril 21 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 200245

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, procede a resolver la petición presentada por el Señor JAIRO HERNANDO CASTAÑEDA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.168.335, de conformidad con los siguientes;

1. Antecedentes

El señor **JAIRO HERNANDO CASTAÑEDA**; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío; el día 20 de Marzo de 2020, con radicado externo 0676, y radicado interno PQR N°-0192, en el que, el usuario manifiesta lo siguiente:

“El apto 308 A de la reserva de la colina calle 10 N° 3-03 LA TEBaida es un apto de interés social, está desocupado porque vivo en Bogotá, y cada día se sube la factura del agua y está directamente proporcional con la basura porque si sube esta sube la basura, es decir se me vuelve más oneroso, ya hicieron visita y constataron que no habían fugas, es decir no sé qué pasa”.

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: “Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.” numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: “...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio”, del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: “...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

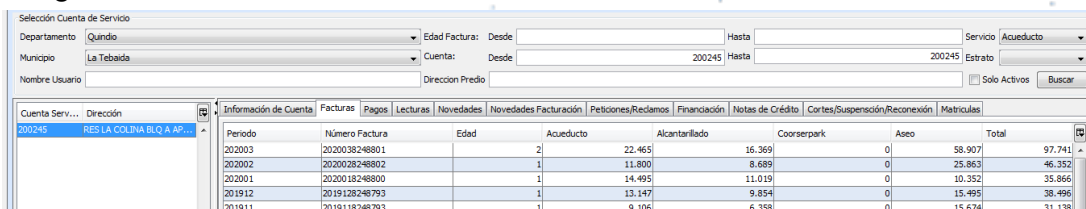
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio ubicado en la Reserva de la Colina Calle 10 # 3-03 Apartamento 308 A, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 200245**, cuyo suscriptor es el señor **JOHAN WILLINGTON LEON LARROTA**.

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

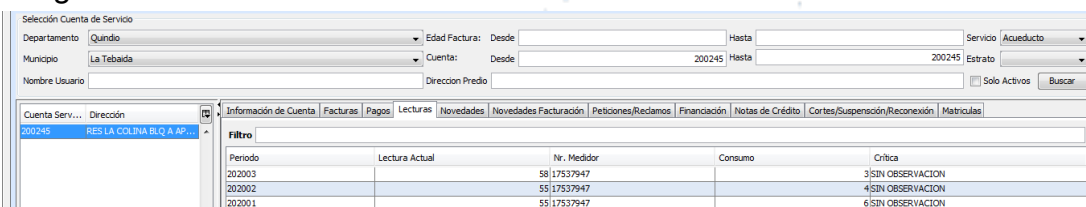
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Reserva de la Colina Calle 10 # 3-03 Apartamento 308 A, de La Tebaida, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202003	2020038248801	2	22.465	16.369	0	58.907	97.741
202002	2020028248802	1	11.800	8.689	0	25.863	46.352
202001	2020018248800	1	14.495	11.019	0	10.352	35.866
201912	2019128248793	1	13.147	9.854	0	15.495	38.496
201911	2019118248793	1	9.106	6.358	0	15.674	31.138

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003	58	17537947		3 SIN OBSERVACION
202002	55	17537947		4 SIN OBSERVACION
202001	55	17537947		6 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 200245**, cuyo suscriptor es el señor **JOHAN WILLINGTON LEON LARROTA**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
201912	1	\$13.147	\$9.854	\$15.495	5 m ³	\$38.495
202001	1	\$14.495	\$11.019	\$10.352	6 m ³	\$35.866
202002	1	\$11.800	\$8.689	\$25.863	4 m ³	\$46.352
202003	2	\$22.465	\$16.369	\$58.907	3 m ³	\$97.741

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 15 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, encontró una fuga en uno de los baños de la vivienda, igualmente no se encontraron desviaciones significativas, en conclusión esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
201912	1	\$13.147	\$9.854	\$15.495	5 m ³	\$38.495
202001	1	\$14.495	\$11.019	\$10.352	6 m ³	\$35.866
202002	1	\$11.800	\$8.689	\$25.863	4 m ³	\$46.352
202003	2	\$22.465	\$16.369	\$58.907	3 m ³	\$97.741

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 15 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, encontró una fuga en uno de los baños de la vivienda, igualmente no se encontraron desviaciones significativas, en conclusión esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, podemos identificar que los sobrecostos en la facturación se deben al valor que se ha cobrado por concepto de aseo, el cual fue de CINCUENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE (\$58.907), más no por el servicio de acueducto, pues encontramos que el consumo para el mes de marzo estuvo dentro de los rangos normales pues fue tan solo de 3m³, lo que corresponde a un valor de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$22.465), por lo cual evidenciado el incremento en el servicio de aseo y no en el de acueducto, usted puede dirigirse a la empresa ServiAseo LA TEBALDA S.A E.S.P., para realizar la reclamación respectiva, pues es dicho concepto el que está incrementando la factura.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar en el periodo facturado del mes de diciembre de 2019, hubo una lectura errónea de 5 M³, y en el mes de Febrero de 4 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 9 M³; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

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

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

"Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y

distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19 y las actividades permitidas en el artículo anterior...”

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

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

...

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

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, notificará los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

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

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

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

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER a la petición suscrita por el señor **JAIRO HERNANDO CASTAÑEDA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 200245**, correspondiente al predio ubicado, en la Reserva de la Colina Calle 10 # 3-03 Apto 308 A, de La Tebaida, Quindío, podemos identificar que los sobrecostos en la facturación se deben al valor que se ha cobrado por concepto de aseo, el cual fue de CINCUENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE (\$58.907), más no por el servicio de acueducto, pues encontramos que el consumo para el mes de marzo estuvo dentro de los rangos normales pues fue tan solo de 3m³, lo que corresponde a un valor de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$22.465), tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
201912	1	\$13.147	\$9.854	\$15.495	5 m ³	\$38.495
202001	1	\$14.495	\$11.019	\$10.352	6 m ³	\$35.866
202002	1	\$11.800	\$8.689	\$25.863	4 m ³	\$46.352
202003	2	\$22.465	\$16.369	\$58.907	3 m ³	\$97.741

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 15 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, encontró una fuga en uno de los baños de la vivienda, igualmente no se encontraron desviaciones significativas, en conclusión esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, podemos observar en el periodo facturado del mes de diciembre de 2019, hubo una lectura errónea de 5 M³, y en el mes de Febrero de 4 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 9 M³; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO CUARTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, y además por autorizarlo el artículo 4º del Decreto 491 de 2020, dictado con ocasión de la emergencia sanitaria, económica y ecológica, la anterior notificación se mediante envío al correo electrónico jacastano09@gmail.com, e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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

Dada en Armenia Quindío., a los veintiun (21) días del mes de Abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


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

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez Jefe Oficina PQR'S