

Constancia de Notificación Personal:	C- 0108 -2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	IVÁN DE JESÚS PINZÓN PÉREZ
Cédula de ciudadanía del Notificado:	14.568.163
Dirección electrónica de notificación:	andaluz332@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0820 del 07 de Mayo de 2020
PQR:	No. 0243
Cuenta de servicio:	4609
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0212 DEL 8 DE JUNIO 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, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y luego hasta el 01 de julio de 2020.

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

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

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al

Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

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

Se le informa 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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

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

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización



10702-2020

RESOLUCIÓN – 0212- 2020

Junio 08 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 4609 GLP

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 y,

1. Antecedentes

El señor **IVÁN DE JESÚS PINZÓN PÉREZ**, mayor de edad, domiciliado y residente en el municipio de Pijao Q., identificado con la cédula de ciudadanía número 14.568.163, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío a través de la página web el día 07 de Mayo de 2020, con radicado interno 0820, en el que el usuario manifiesta inconformidad por el aumento de la facturación del consumo de gas, en la vivienda en donde se le instaló el medidor 14005630, Casa 8B, 2 piso, Urbanización El Prado, en el Municipio de Pijao Q. En la comunicación referida el peticionario solicita lo siguiente:

“Aumento en facturación del consumo de gas domiciliario los habitantes de la vivienda trabajan todo el día y solo llegan en la noche”.

2. Consideraciones

2.1. Cláusula 15.- DERECHOS DE LAS PARTES: En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. **SON DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO LOS SIGUIENTES:** 1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas licuado de petróleo GLP por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato. 2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite. 3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación. 4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. EPQ S.A. E.S.P. deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO Código: GAS-D-01 Versión: 02 Fecha de emisión: 11/09/2015 Página 19 de 59 DOCUMENTO CONTROLADO 5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos. 6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para el pago de las mismas 7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público. 8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio. 9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante EPQ S.A. E.S.P. 10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley. 11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevé Ley 1581 de 2012 (hábeas data).

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 Urbanización El Prado, Casa 8B, Piso 2, en el municipio de Pijao Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 4609 GLP**, cuyo suscriptor es el señor **IVÁN DE JESÚS PINZÓN PÉREZ**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de ArchiUtilites.

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 Urbanización El Prado, Casa 8B,2 Piso, Municipio de Pijao Q., denominado ArchiUtilites.

De acuerdo con su solicitud, se verifico el estado de la cuenta 4609 con medidor No. 14005630 instalado en la dirección Casa 8B 2 piso Urbanización el Prado, del municipio de Pijao, encontrando un consumo promedio de 1.7 metros cúbicos al mes. Ver tabla Uno, y con una variación mensual o significativa.

Periodo Año	Periodo Mes	Causas Lecturas		Lectura	consumo	promedio
		Código	Descripción			
2020,	4,	1,	Proceso lectura normal	89,618	1,612	1,768
2020,	3,	1,	Proceso lectura normal	88,006	1,998	
2020,	2,	1,	Proceso lectura normal	86,008	1,703	
2020,	1,	1,	Proceso lectura normal	84,305	1,418	
2019,	12,	1,	Proceso lectura normal	82,887	1,108	
2019,	11,	1,	Proceso lectura normal	81,779	1,59	
2019,	10,	1,	Proceso lectura normal	80,189	1,498	
2019,	9,	1,	Proceso lectura normal	78,691	3,611	
2019,	8,	1,	Proceso lectura normal	75,08	1,767	
2019,	7,	1,	Proceso lectura normal	73,313	1,875	
2019,	6,	1,	Proceso lectura normal	71,438	1,788	
2019,	5,	1,	Proceso lectura normal	69,65	1,919	
2019,	4,	1,	Proceso lectura normal	67,731	1,612	
2019,	3,	1,	Proceso lectura normal	66,119	1,723	
2019,	2,	1,	Proceso lectura normal	64,396	1,551	
2019,	1,	1,	Proceso lectura normal	62,845	1,517	

Tabla 1. Consumo y lecturas

Por tal motivo, se hizo visita al predio del señor Iván de Jesús Pinzón Pérez (imagen 1)

No visita	FECHA	LECTUR A	OBSERVACIONES
312020p	06-06-2020	91.88	Lectura 91.881 no se encuentra fuga

- Prueba de estanqueidad por 15 minutos.
- Revisión centro de medición con agua jabonosa

El resultado de las pruebas fue negativo a fugas desde el centro de medición y correcto funcionamiento del medidor.

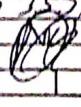
OBSERVACIONES	
Lectura: 91,881. no se encuentra suya alguna. la Reclamación es porque le incremento 1000 pesos la Factura. se encuentra instalada una estufa de 4 Q.	
REPORTE DE LA LABOR:	
Hora inicio labor:	8:15
Hora final labor:	8:40
RECIBO A SATISFACCIÓN POR EL CLIENTE	
Nombre del cliente y/o persona que recibe el trabajo:	Mónica Victoria Martínez
CC No:	9099703762 P.O.
Firma del cliente:	Mónica Martínez
Nombre del técnico:	Luis Humberto Agudelo B
Código SIC:	75252/4
Firma del técnico:	
Satisfecho,	SI
Motivos de insatisfacción:	NO

Imagen 1. Orden de servicio Visita Técnica

2. Análisis y Respuesta

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

De acuerdo con su solicitud, se verifico el estado de la cuenta 4609 con medidor No. 14005630 instalado en la dirección Casa 8B 2 piso Urbanización el Prado, del municipio de Pijao, encontrando un consumo promedio de 1.7 metros cúbicos al mes. Ver tabla Uno, y con una variación mensual o significativa.

Periodo Año	Periodo Mes	Causas Lecturas		Lectura	consumo	promedio
		Código	Descripción			
2020,	4,	1,	Proceso lectura normal	89,618	1,612	1,768
2020,	3,	1,	Proceso lectura normal	88,006	1,998	
2020,	2,	1,	Proceso lectura normal	86,008	1,703	
2020,	1,	1,	Proceso lectura normal	84,305	1,418	
2019,	12,	1,	Proceso lectura normal	82,887	1,108	
2019,	11,	1,	Proceso lectura normal	81,779	1,59	
2019,	10,	1,	Proceso lectura normal	80,189	1,498	
2019,	9,	1,	Proceso lectura normal	78,691	3,611	
2019,	8,	1,	Proceso lectura normal	75,08	1,767	
2019,	7,	1,	Proceso lectura normal	73,313	1,875	
2019,	6,	1,	Proceso lectura normal	71,438	1,788	
2019,	5,	1,	Proceso lectura normal	69,65	1,919	
2019,	4,	1,	Proceso lectura normal	67,731	1,612	

2019,	3,	1,	Proceso lectura normal	66,119	1,723
2019,	2,	1,	Proceso lectura normal	64,396	1,551
2019,	1,	1,	Proceso lectura normal	62,845	1,517

Tabla 1. Consumo y lecturas

Por tal motivo, se hizo visita al predio del señor Iván de Jesús Pinzón Pérez (imagen 1)

No visita	FECHA	LECTUR A	OBSERVACIONES
312020p	06-06-2020	91.88	Lectura 91.881 no se encuentra fuga

- Prueba de estanqueidad por 15 minutos.
- Revisión centro de medición con agua jabonosa

El resultado de las pruebas fue negativo a fugas desde el centro de medición y correcto funcionamiento del medidor.

 EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ORDEN DE TRABAJO			
Código: GAS OMRI P-01-R-02	Versión: 02	Fecha de emisión 18/04/2016	Página: 1 de 1
			DOCUMENTO CONTROLADO
DATOS GENERALES			
Instalación 1ra. Vez:			POB
No. De solicitud:	0312020-P Pinzo	Fecha solicitud:	06-06-2020
Trabajo a realizar:			
Técnico asignado:	Luis Humberto Nájera		
Personal EPQ			
Fecha asignación	06-06-2020	Contratista:	
		Hora:	8:00 AM
DATOS DEL USUARIO:			
Nombre usuario:	Ivan de Jesús Pinzo	Cédula y/o NIT No.:	14368.163
No. Matrícula:	1609	No. De medidor:	1400630
Dirección:	CARRERA 2 DO PISO ORGANIZACION EL PREDIO		
Municipio:	Pinzo	Teléfono:	31082860258
Uso:	Residencial <input checked="" type="checkbox"/>	Comercial:	
DESCRIPCION DE LA ORDEN:			

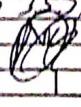
OBSERVACIONES	
Lectura: 91,881. no se encuentra fuga alguna. la Reclamación es porque le incrementó 1000 pesos la Factura, se encuentra instalada una estufa de 4 Q.	
REPORTE DE LA LABOR:	
Hora inicio labor:	8:15
Hora final labor:	8:40
RECIBO A SATISFACCIÓN POR EL CLIENTE	
Nombre del cliente y/o persona que recibe el trabajo:	Mónica Victoria Martínez
CC No:	909703762 P.O.
Firma del cliente:	Mónica Martínez
Nombre del técnico:	Luis Humberto Agudelo B
Código SIC:	752524
Firma del técnico:	
Satisfecho:	SI
Motivos de insatisfacción:	NO

Imagen 1. Orden de servicio Visita Técnica

De acuerdo a lo anterior, no se encuentra ninguna fuga ni defecto crítico en la red, según Norma técnica Colombiana 2505 y Resolución 90902 del Ministerio de Minas y Energía, buen funcionamiento del medidor lectura correcta facturada en el sistema por lo que los metros cúbicos de gas GLP cobrados en la factura, corresponden al consumo real en el medidor.

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

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

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

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

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015, lo mismo que el artículo 4° del Decreto Ley 491 de 2020.

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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR EL SEÑOR IVÁN DE JESÚS PINZÓN PÉREZ, identificado con la cédula de ciudadanía número 14.568.163, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 4609 GLP**, correspondiente al predio ubicado, en la Urbanización El Prado, Casa 8B, 2 Piso, Municipio de Pijao Q., no se encuentra ninguna fuga ni defecto crítico en la red, según Norma técnica Colombiana 2505 y Resolución 90902 del Ministerio de Minas y Energía, buen funcionamiento del medidor lectura correcta facturada en el sistema por lo que los metros cúbicos de gas GLP cobrados en la factura, corresponden al consumo real en el medidor. En consecuencia no es posible acceder a su solicitud.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar o Comunicar esta decisión al correo electrónico del señor **IVÁN DE JESÚS PINZÓN PÉREZ**, andaluz332@hotmail.com

ARTICULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará 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 del peticionario o página de web de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación o comunicación al correo electrónico suministrado por el solicitante, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 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 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los ocho días (08) días del mes de Junio 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)

PQR No.0243 de 2020