



Constancia de Notificación Personal:	C- 0193-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	25.016.451
Dirección electrónica de notificación:	oagudelov28@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	01205 DEL 06 DE JULIO DE 2020
PQR:	No. 0330
Cuenta de servicio:	420200
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0293 DEL 23 DE JULIO 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,

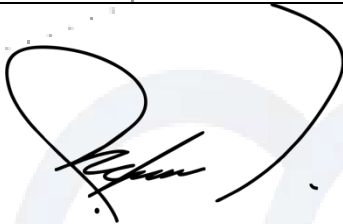
proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

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 número 0293 del 23 de Junio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en trece (13) folios.

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

Se le informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, 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 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)

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0293-2020

Julio 23 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN”

Cuenta de servicio No. 420200

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. (E), en uso de sus facultades legales, por 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 la Ley 1437 del 2011 y la Ley 1755 del 2015, y conforme a los siguientes,

1. Antecedentes

La señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, identificada con la cédula de ciudadanía número 25.016.451, radicó derecho de petición contra EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. ESP, mediante correo electrónico ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, inscrito en la Ventanilla única de la entidad con el número interno 01205 del 06 de junio del 2020, y PQR No. 0330 en su calidad de usuaria del servicio público de acueducto y alcantarillado a través del contrato número **4200200**, autorizando que cualquier citación, o notificación se haga al correo electrónico oagudelov28@gmail.com el lugar del predio es Calle 9ª. No. 7-11, Barrio Buenos Aires, y la dirección de notificación es en la calle 8ª. No. 7-29 Piso 2, Barrio Buenos Aire, municipio de Quimbaya Q. En la comunicación la Superservicios refiere que los Motivos o hechos son los siguientes:

“Presento un cobro de un supuesto saldo de emergencia de Covid-19 y de alcantarillado Covid-19 por 36 meses, los cuales han incrementado el valor de la factura en casi 31.000 pesos por mes, lo que ha afectado a los inquilinos que viven en la casa. Es de aclarar que no he presentado ninguna solicitud para que hagan ese rediferido y que al respecto de la factura dice que se hará una refinanciación sino se pagaron las facturas del mes de marzo y abril pero estas si se pagaron”.

Peticiones:

“Una explicación del cobro de estos supuestos saldos de emergencia rediferidos que yo no he hecho en ningún momento y que han incrementado en casi un 50% el valor total de la factura. Así mismo solicito que sean devueltos los saldos que se hayan pagado por dicha refinanciación, y que dichos cobros no sigan llegando mensualmente ya que si he pagado las facturas y en ningún momento, he solicitado ni verbal ni por escrito dicha refinanciación. Adjunto los pagos de las facturas.

Autorizo voluntariamente al prestador del servicio público ante el cual radico la petición y a la Superservicios para i) el uso de mis datos personales de acuerdo con la ley 1581/2012. ii) Realizar toda citación, notificación, respuesta, requerimiento o actuación producto de esta solicitud, al correo electrónico oagudelov28@gmail.com

Informo que NO he presentado petición, recurso o solicitud ante la Superservicios sobre los mismos hechos aquí mencionados.”

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”.

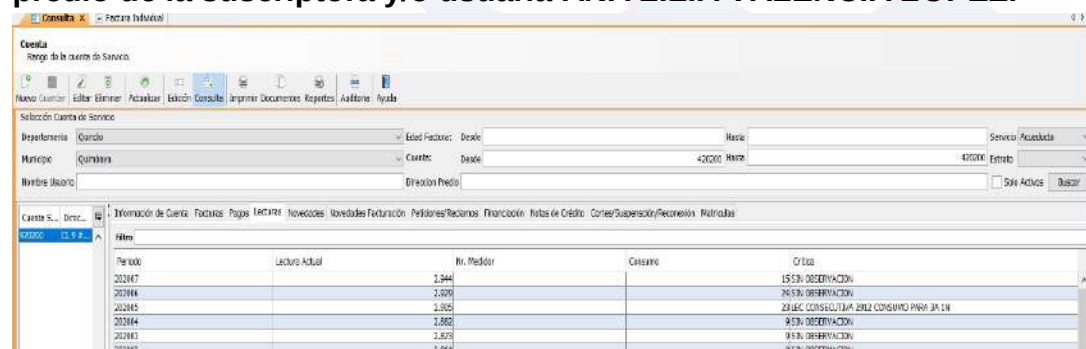
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 está ubicado en la Calle 9ª. No. 7-11 en el Barrio Buenos Aires del municipio de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 420200**, cuya suscriptora es la misma peticionaria **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**.

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 calle 9ª. No. 7-11 del Municipio de Quimbaya Q., denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen 1. Correspondiente a las lecturas de seis meses de 2020 en el predio de la suscriptora y/o usuaria ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ.



Periodo	Lectura Actual	Nº. Medidor	Consumo	Observaciones
202007	2.944			15/07 OBSERVACIÓN
202006	2.800			05/07 OBSERVACIÓN
202005	2.925			23/05 CONSULTA 2022 CONSUMO PARA 3A UN
202004	2.882			05/07 OBSERVACIÓN
202003	2.875			05/07 OBSERVACIÓN
202002	2.864			05/07 OBSERVACIÓN

Explicación: Son los consumos de la vivienda ubicada en la Calle 9ª No. 7-11 del municipio de Quimbaya, cuya suscriptora es la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**.

- El periodo de febrero de 2020, correspondiente a los consumos desde el 09 de enero al 08 de febrero de 2020, la lectura del medidor fue de 2.864m³, y un consumo real de 9m³; ya que el mes de enero de 2020, la lectura del medidor había sido de 2.855m³; para el mes de marzo de 2020, correspondiente a los consumos desde el 09 de febrero de 2020 al 08 de marzo de 2020, la lectura del medidor fue de 2.873, es decir, un consumo real de 9m³, ya que la lectura anterior había sido de 2.964m³; para el mes de abril de 2020, correspondiente al consumo generado en el periodo comprendido desde del 09 de marzo y el 08 de abril de 2020, la lectura del medidor fue de 2.882m³, para un consumo de 9m³, ya que la lectura anterior había sido de 2.873m³; para el mes de mayo de 2020, corresponde al periodo facturado por el consumo presentado dentro del periodo comprendido desde el 09 de abril de 2020 al 08 de mayo de 2020, la lectura del medidor fue de 2.905m³, para un consumo de 23m³, ya que la lectura anterior había sido de 2.882m³; para el mes de junio de 2020, cuyo periodo facturado fue el consumo presentado en el periodo comprendido entre el 09 de mayo de 2020 y el 08 de junio de 2020, la lectura del medidor fue de 2.929 m³, para un consumo de 24m³, ya que la lectura anterior había sido de 2.905m³; y para el mes de Julio de 2020, cuyo periodo facturado es el consumo generado desde el 09 de junio y 08 de julio de 2020, la lectura del medidor fue de 2.944m³, para un consumo de 15m³, ya que la lectura anterior fue de 2.929m³.
- Los usuarios venía con un consumo real de 9m³, durante los periodos de febrero, marzo y abril de 2020, pero con el surgimiento de la pandemia por el Covid-19 y las medidas tomadas por el Gobierno Nacional de Aislamiento obligatorio Preventivo, los periodos de mayo junio de 2020, los consumos se incrementaron toda vez que con la familia de 3 adultos y un menor, los consumos de agua y por ende de alcantarillado se han colocado en niveles superiores, así se refleja en los periodos de mayo que va del 09 de abril al 08 de mayo de 2020, con consumo de 23m³; y el de junio de 2020, que va desde el 09 de mayo al 08 de junio de 2020, con un consumo de 24m³; no obstante en el periodo del mes de Julio de 2020, que factura el consumo desde el 09 de Junio al 08 de Julio de 2020, el consumo real rebajó un poco, constituyéndose en un consumo de 15m³.
- Con todo respeto por la usuaria, lo narrado en la explicación de la facturación de esos seis meses de 2020, no corresponde a un supuesto saldo de emergencia de Covid-19 en los servicios de acueducto y alcantarillado, producto de la aparente presentación de diferimiento de

las facturas por concepto de la pandemia, se trata nada menos de un mayor incremento de los consumos a partir de los periodos de abril, mayo y junio de 2020, como quedó expresado claramente en la explicación anterior.

- El documento al que hace referencia la usuaria es un adendo que se ha estado enviando con la factura de cobro a todos los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el cual se socializa con los todos ciudadanos las directrices del Gobierno Nacional en el cual refiere los decretos nacionales de: “Reconexiones”, a usuario que estaban suspendidos por falta de pago”; “Suspensiones de cortes”, garantizando que durante la emergencia no habrá suspensión del servicio; “cero alzas en las tarifas”, indicando en en nuestros servicios no tienen aumentos de tarifas durante la emergencia, y “financiación del pago”, en cuanto a que nuestros usuarios pueden acceder a financiación de acuerdo a su estrado socioeconómico.

Así mismo, en el mismo esquema publicitario e informativo, la Empresa plasmó imagen donde aludía a que la Financiación antes mencionada podría realizarse hasta por 36 meses en los estratos 1 y 2 y hasta 24 meses en estratos 3 y 4, quienes acepten este esquema de financiación y accedan al pago diferido tienen 2 meses de gracia en el cobro de la primera cuota, conforme a la Resolución CRA 915 del 16 de abril de 2020 y allí mismo se expresaba que “Señor usuario de estrato 1 a 4, si ud no ha pagado sus facturas del mes de MARZO y ABRIL , EPQ automáticamente realizará financiación conforme a los plazos establecidos por el gobierno nacional.

No obstante lo anterior, dado que la usuaria efectuó los pagos en las oportunidades y dentro de los plazos previstos “vencimiento oportuno sin recargos”, los cuales eran del 09 de marzo de 2020, para la factura de febrero de 2020, la que fue pagada el día 09 de marzo y la factura de marzo de 2020, el vencimiento sin recargo era el día 24 de abril de 2020, habiéndola cancelado el día 20 de abril de 2020, por lo cual no le fue aplicado el concepto de financiación automática, por lo cual no habrá lugar de ninguna devolución, ya que las facturas se pagaron dentro de los plazos oportunos, no se presentó la opción anotada en el adendo promocional aludido.

- En consideración a lo anterior, es cierto que la usuaria no ha presentado ninguna solicitud de diferimiento, sin embargo, por mandato superior, a todas las facturas expedidas por la Empresa se les ajuntó una publicidad informativa preimpresa, que como se mencionó anteriormente, daba la posibilidad de diferimiento, cumpliendo así con las directrices de la Resolución 915 de 2020, expedida por la Comisión de Regulación de

Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Superservicios en cuanto a publicitar en todos los espacios con que se tenga, la socialización con los usuarios de los servicios públicos, las determinaciones del Gobierno Nacional en cuanto a las facilidades de pago durante los periodos incorporados en el diferimiento sin intereses.

- En conclusión, lo que existió en la vivienda de la usuaria fue un consumo real mayor durante los periodos de mayo y junio al que se traía por parte de los usuarios en los meses de febrero, marzo y abril de 2020

Imagen 2. Facturación últimos seis meses de 2020

Periodo	Número Factura	Valor	Ajustado	Almacenado	Cooperativ	Asno	Total
202006	202006271251		31.114	41.133	0	0	72.247
202005	202005271251		29.922	39.945	0	0	69.867
202004	202004271251		14.439	16.000	0	0	30.439
202003	202003271251		14.429	16.000	0	0	30.429
202002	202002271251		14.429	16.000	0	0	30.429
202001	202001271251		12.943	13.406	0	0	26.349
TOTAL			96.851	126.484	0	0	353.810

Explicación:

En lo relacionado con la facturación debemos manifestar que los aumentos en los valores corresponden a los consumos como lo explicamos anteriormente. Mayores consumos después de la declaratoria de Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud, y por la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el alto gobierno.

Imagen 3. Facsímil de la Factura correspondiente al mes de junio de 2020, es decir, los consumos del 9 de mayo de 2020 al 8 de junio de 2020

NIT 1-83001003-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P.		202006271251	
420200	8	\$	72.247
010094080061002	Quindío	\$	72.247
CL 997-11	Quindío	\$	0
ANA LILIA VALENCIA			
CL 997-11	Quindío		
Residencial	1 - BAJO	04-jul-2020	27-jul-2020
		09-may-2020	08-jun-2020
		30-jul-2020	22-jun-2020
		31-jul-2020	31-jul-2020
		18.000,00	25% 25%

Explicación: Como se puede observar en la factura No. 2020068271251, correspondiente al mes de junio de 2020, que representa los consumos efectuados por los usuarios de la cuenta de servicio No. 420200, a nombre de la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, y cuyo periodo facturado está enmarcado en azul, corresponde a los consumos desde el 09 de mayo de 2020 al 08 de junio de 2020, el consumo real fue de 24 m3, toda vez que las lecturas actual fue de 2929m3 y la anterior fue de 2905m3.

Imagen 4. Facsímil de la Factura correspondiente al mes de mayo, es decir, a los consumos desde el 9 de abril de 2020 al 8 de mayo de 2020.

Nitr 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P.		2020058271251	
420200	8	\$	69.267
010004200001000	Quimbaya	\$	69.267
CL 5 # 7-11	0	\$	0
ANA LILIA VALENCIA	Quimbaya		
CL 5 # 7-11			
Residencia	1 - BAJO	09-abr-2020	08-may-2020
2905	2882	02-jul-2020	20-abr-2020
	23	03-jul-2020	03-jul-2020
		18.000,00	25% 25%

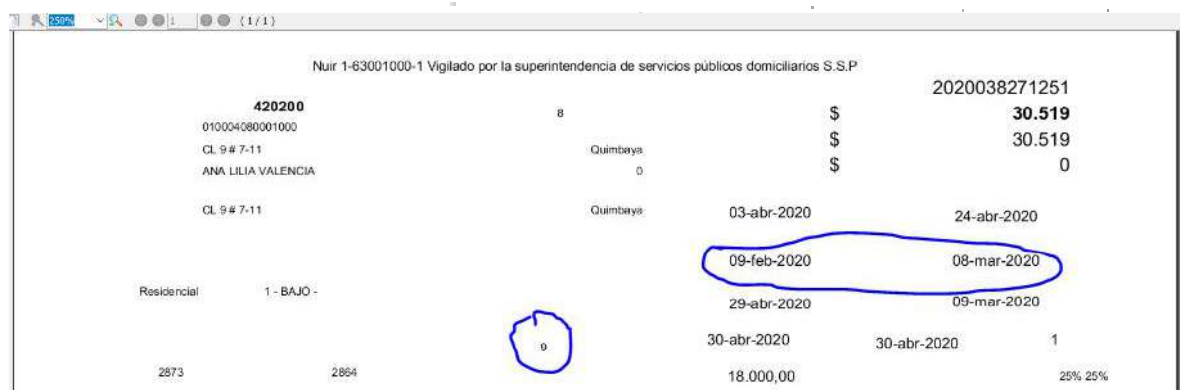
Explicación: Como se puede observar en la factura No. 2020058271251, correspondiente al mes de mayo de 2020, que representa los consumos efectuados por los usuarios de la cuenta de servicio No. 420200, a nombre de la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, y cuyo periodo facturado está enmarcado en azul, corresponde a los consumos desde el 09 de abril de 2020 al 08 de mayo de 2020, el consumo real fue de 23 m3, toda vez que las lecturas actual fue de 2929m3 y la anterior fue de 2905m3.

Imagen 5. Facsímil de la Factura correspondiente al periodo del abril, es decir, a los consumos del período del 9 de abril de 2020 al 8 de mayo de 2020.

Nitr 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P.		2020048271251	
420200	8	\$	30.519
010004200001000	Quimbaya	\$	30.519
CL 5 # 7-11	0	\$	0
ANA LILIA VALENCIA	Quimbaya		
CL 5 # 7-11			
Residencia	1 - BAJO	05-may-2020	26-may-2020
2929	2873	09-mar-2020	08-abr-2020
	0	29-may-2020	20-abr-2020
		01-jun-2020	01-jun-2020
		18.000,00	25% 25%

Explicación: Como se puede observar en la factura No. 2020048271251, correspondiente al mes de mayo de 2020, que representa los consumos efectuados por los usuarios de la cuenta de servicio No. 420200, a nombre de la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, y cuyo periodo facturado está enmarcado en azul, corresponde a los consumos desde el 09 de marzo de 2020 al 08 de abril de 2020, el consumo real fue de 9 m3, toda vez que las lecturas actual fue de 2882m3 y la anterior fue de 2873m3.

Imagen 6. Facsímil de la Factura correspondiente al periodo del marzo de 2020, es decir, a los consumos del período del 9 de febrero de 2020 al 8 de marzo de 2020.



Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P		2020038271251	
420200	8	\$	30.519
010004080001000	Quimbaya	\$	30.519
CL 9 # 7-11	0	\$	0
ANA LILIA VALENCIA	Quimbaya	03-abr-2020	24-abr-2020
CL 9 # 7-11	0	09-feb-2020	08-mar-2020
Residencial	1 - BAJO -	29-abr-2020	09-mar-2020
2873	2864	30-abr-2020	30-abr-2020
0	18.000,00		25% 25%

Explicación: Como se puede observar en la factura No. 2020038271251, correspondiente al mes de marzo de 2020, que representa los consumos efectuados por los usuarios de la cuenta de servicio No. 420200, a nombre de la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, y cuyo periodo facturado está enmarcado en azul, corresponde a los consumos desde el 09 de febrero de 2020 al 08 de marzo de 2020, el consumo real fue de 9 m3, toda vez que las lecturas actual fue de 2873m3 y la anterior fue de 2864m3.

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio No. 420200, cuya suscriptora es la señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**.
- En todas las imágenes se encuentran relacionados los valores correspondientes a los subsidios en ambos servicios, por tratarse de una vivienda de estrato 1 bajo.
- El valor de la facturación corresponde a los servicios de Acueducto y Alcantarillado por consumo real como lo especifica el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

d) En ninguna de las facturas aparece algún tipo de diferimiento, financiación o refinanciación inconsulta, o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a la usuaria o a terceros.

3. Análisis y Respuesta

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

- a) El valor de la facturación corresponde a los servicios de Acueducto y Alcantarillado por consumo real como lo especifica el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- b) A la Usuaria se le aplican los subsidios en la siguiente manera:
Subsidio de Acueducto 25%
Subsidio de Alcantarillado 25%

4. Respuesta a la usuaria en relación con su misiva del 06 de julio de 2020, en cuanto a los motivos o hechos:

Como quedó expresado anteriormente, la Empresa no le está cobrando ningún valor diferente al que corresponde a los **CONSUMOS REALES** en la vivienda de la suscriptora y/o usuaria **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**. En dichas facturas cuyos facsímiles presentamos anteriormente, aparecen los conceptos propios de cualquier factura, las que corresponden a los elementos que se vienen cobrando por la empresa, pero que no representan ningún diferimiento o refinanciación como lo expresa la señora **VALENCIA LÓPEZ**.

En cuanto a las Peticiones: debemos manifestar que están explicadas las facturas desde el mes de febrero de 2020, y como puede observarse no aparecen los supuestos saldos de emergencia rediferimientos o cualquier otro concepto diferente a los que efectivamente corresponden a los facturados como son los consumos reales de los usuarios de la cuenta de servicio número 420200. Y si bien es cierto que como se evidencia en las imágenes de los facsímiles presentados, los consumos aumentaron ostensiblemente en los periodos del mes de mayo y junio, pasando de 9m3 de agua a 24 m3 y 23 m3, producto seguramente del aislamiento preventivo obligatorio en los hogares por disposición del Gobierno Nacional como medida de mitigación del contagio del Covid-19.

Claro que sí se aumentó el valor a facturar, pero debido a que el consumo aumentó en los periodos mencionados, este es consumo real y no promedio. Y efectivamente como lo afirma la usuaria, ha hecho los pagos correspondientes, ha sido cumplida en el pago de los servicios e igualmente, como lo afirma la usuaria, no ha solicitado ni verbal ni por escrito refinanciación alguna. En cuanto a las demás peticiones son lo de Ley.

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

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, "Por el cual se

imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

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

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

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

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

En virtud de lo anterior, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y artículo 4º 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 en el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 4º.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PETICIÓN SOLICITADA POR LA SEÑORA ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ, en el sentido de informarle que la Empresa no facturó a la usuaria supuestos saldos de emergencia rediferidos que no ha hecho, como tampoco tenemos porqué devolverle saldos que hubiere pagado por refinanciación alguna, por cuanto no se ha efectuado ninguna por parte de la empresa a cargo de la usuaria, y si la usuaria no está interesada en que se difieran consumos facturados como lo autorizó el Gobierno Nacional, no se harán, por cuanto deben ser solicitados por la usuaria, lo que se entenderá cuando el usuario no cancele la factura dentro de los plazos previstos, situación que como se vio anteladamente, la usuaria canceló las facturas de los meses de marzo y abril dentro de los plazos para vencimiento sin recargo. En consecuencia se trababa de una campaña de diferimiento para quienes si estuvieran interesados en las financiaciones ordenadas por los decretos de emergencia y refrendados por la Resolución 915 de 2020 de la CRA. Esas son campañas que debieron difundirse por parte de las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos, pero que de manera alguna comprometen a la usuaria sino quiere participar de ellas, además, como se expresó anteriormente ha pagado las facturas dentro de los plazos de vencimiento oportunos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir copia de la presente resolución a la Oficina de Facturación adscrita a esta Subgerencia a fin de tomar nota en cuanto a que la usuaria en ningún momento ha solicitado, ni solicitará acogerse a ningún mecanismo de diferimiento o financiación de los que ha decretado el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar esta decisión al correo electrónico reportado por la peticionaria, señora **ANA LILIA VALENCIA LÓPEZ**, cuya dirección es oagudelov28@gmail.com

ARTICULO CUARTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se publicará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. www.epq.gov.co

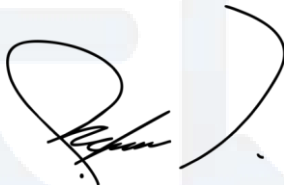
PARÁGRAFO: La presente Resolución, se entenderá notificada a partir de la fecha y hora en que la administrada acceda al acto administrativo, en el correo electrónico revelado por ella, fecha y hora que certificará la Empresa.

ARTÍCULO QUINTO: De no ser posible la notificación de la peticionaria en los términos del artículo segundo, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A..

ARTÍCULO SEXTO: Infórmese a la peticionaria, que contra la presente resolución proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, 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., quien deberá en tal caso remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintitrés (23) días del mes de julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

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

PQR No. 0330 de 2020