

Constancia de Notificación Personal:	C- 083-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	FRANCIA MILENA ROBLEDO FRANCO
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	
Dirección electrónica de notificación:	franciarobledo@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0864 del 14 de mayo de 2020
PQR:	0248
Cuenta de servicio:	450120
Acto administrativo que se notifica:	Resolución -0187-2020

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.

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 -0187-2020

Mayo 27 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 450120

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

La señora **FRANCIA MILENA ROBLEDO FRANCO**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 14 de Mayo 2020, con radicado interno 0864, y radicado PQR N° 0248 en el que, la usuaria manifiesta, aumento en los recibos desde el mes de enero al local ubicado en la Carrera 5 Numero 17-32, de Quimbaya Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Me dirijo a ustedes para solicitarles su amable colaboración con el inconveniente que se me viene presentando con el cobro del servicio del agua, ya que es preocupante el aumento en los recibos desde el mes de enero del presente año, hasta la fecha y esto me genera angustia y preocupación porque se me están acumulando los recibos mes a mes ya que llevo haciendo este tipo de reclamación desde la primera factura que llego con un exagerado incremento y hasta la fecha no se me han dado solución.

En la factura 202001 se hizo reclamo por el incremento en el consumo, en la visita realizada por el fontanero el día 8 de febrero del año en curso con numero de reclamo 11246, se encontró todo en buen estado, sin fugas ni represamientos. (no hubo descuento).

Yo Francia Milena Robledo con cc 25.024.262 sigo las instrucciones ordenadas por ustedes, cambiar el medidor se efectúa la compra y el cambio del medidor el 25 de febrero de 2020.

En la factura 202002 quedo registrada con lectura del medidor viejo, con lectura anterior 5659 y lectura 5680.

Para el siguiente periodo se debió tomar lectura del medidor nuevo, cobrando promedio. (Lectura anterior 5680 y lectura actual 8) donde se debía cobrar por promedio.

Consumos últimos meses (70m) con promedio de 12m

Donde el periodo 202003 cobran un promedio de 17m con lectura actual 5680 y lectura anterior 5680.

Se evidencia un represamiento donde.

1. *El medidor viejo esta en buen estado, entonces el represamiento no es por el medidor frenado;*
2. *Al ser 5680 lectura actual y 5680 lectura anterior osea iguales las dos lecturas, deberían cobrar 0 metros de consumo y se cobraron 17m.*
3. *Para este periodo el medidor ya estaba cambiado, lectura 8m donde en la factura debía aparecer lectura anterior 5680 y actual 8m cobran promedio como se mencionó anteriormente.*

En la lectura que me llega este periodo 202004 se debería cobrar solo un metro con lectura anterior 8m y actual 9m, ya que es un local comercial y está cerrado desde el 20 de marzo. (Fecha en que empezó cuarentena por pandemia).

En la factura 20204 tiene lectura anterior 5680 y actual 8m, donde apenas efectúan la lectura del medidor nuevo, sabiendo que el cambio de medidor se efectuó hace tres meses. Donde yo entiendo que la lectura del medidor nuevo se ve reflejada dos meses después, osea en mi caso el cambio debió verse reflejado en la factura que se tomó el represamiento. Así que pido amablemente que se efectúen los cambios en la facturación de lecturas en mi recibo y se cobre lo pertinente.

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 se ubicado en la Carrera 5a Número 17-32, de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 450120**, cuyo suscriptor es el señor **ISRAEL DAMELINES**.

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 Carrera 5a Número 17-32, de Quimbaya Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 450120 | Hasta: 450120 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total
202004	2020048273642	4	150.459	203.264	0	0	353.723
202003	2020038273642	3	122.142	166.430	0	0	288.572
202002	2020028273642	2	94.932	131.257	0	0	226.189
202001	2020018273643	1	62.397	88.090	0	0	150.487
201912	2019128273644	1	13.536	14.748	0	0	28.284
201911	2019118273642	1	17.355	20.380	0	0	37.735

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 450120 | Hasta: 450120 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202005		9		1 SIN OBSERVACION
202004		8		18 SIN OBSERVACION
202003	5.680			17 SIN OBSERVACION
202002	5.680			21 SIN OBSERVACION
202001	5.659			47 LEC. CONSECUTIVA 5665 CONSUMO PARA 2 LOCALES CASINO Y ALMACEN
201912	5.612			6 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 450120**. Cuyo suscriptor es el señor **ISRAEL DAMELINEZ**.
- Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201012	5612	6 m ³
202001	5659	47 m ³
202002	5680	21 m ³
202003	5680	17 m ³
202004	8	18 m ³
202005	9	1 m ³

- c) Podemos observar que en la lectura del mes de Marzo hubo un error de lectura de 9 m³, y en el mes de Abril 10 m³, en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“Es un local comercial venta de repuestos para vehículos es atendido por una sola persona existe una peseta de lavado de traperos, un sanitario y un lavamos, cuentan con un medidor nuevo que fue colocado el 25 de febrero este medidor tiene una lectura de 18 M3, funciona normalmente con llaves cerradas permanece quieto, revisando el sistema hidráulico de este local no presentan fugas, la última visita donde se hizo la lectura del medidor viejo fue de 5680 M3, el local estuvo cerrado desde el día 20 de Marzo del año en curso”*, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

3. Análisis y Respuesta

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

- a) El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria 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	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201012	5612	6 m ³
202001	5659	47 m ³
202002	5680	21 m ³
202003	5680	17 m ³
202004	8	18 m ³
202005	9	1 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados del mes de Marzo de 2020 hubo una lectura errónea de **9 M³** y Abril de 2020, una lectura errónea de **10 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **19 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

4.

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, 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, 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 y Decreto Legislativo 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: ACCEDER A LA PETICIÓN suscrita por la señora **FRANCIA MILENA ROBLEDO FRANCO**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 450120**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 5 Numero 17-32, de Quimbaya, Quindío, encontramos que la lectura para el mes de Marzo fue de **17 m³**, y de Abril fue de **18 m³** tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201012	5612	6 m ³
202001	5659	47 m ³
202002	5680	21 m ³
202003	5680	17 m ³
202004	8	18 m ³
202005	9	1 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de Marzo hubo un error de lectura de 9 m³, y en el mes de Abril 10 m³, en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Es un local comercial venta de repuestos para

vehículos es atendido por una sola persona existe una poseta de lavado de traperos, un sanitario y un lavamos, cuentan con un medidor nuevo que fue colocado el 25 de febrero este medidor tiene una lectura de 18 M3, funciona

normalmente con llaves cerradas permanece quieto, revisando el sistema hidráulico de este local no presentan fugas, la última visita donde se hizo la lectura del medidor viejo fue de 5680 M3, el local estuvo cerrado desde el día 20 de Marzo del año en curso”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados del mes de Marzo de 2020 hubo una lectura errónea de **9 M³** y Abril de 2020, una lectura errónea de **10 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **19 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, la anterior notificación se enviara al correo electrónico de la señora FRANCIA MILENA ROBLEDO FRANCO franciarobledo@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 veintisiete (27) días del mes de Mayo 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. 0248 DE 2020

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



ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRITICA PAR 2MT. Rad. 314 - RINERO

Ubicación: Quimbaya No. Cuenta: 150170
 Nombre Subscripción: Francisca Milena Robledo Franco
 Ubicación: Cra. 6^{ta} N° 17-36 Estado: _____
 No. _____ Cel: 3014645282 Electrónico: Local comercial

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Leitura	Cuenta	Tipo
AF	18 ✓	0	volumen

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Altura	Profundidad	Distancia	Distancia	Distancia	Distancia
1/2"	1/2"				19227800

DATOS EN TERRENO - FREDDO

1 ^{er} Perforación	Levantamiento	Bombas	Grifos	Grifos
↓	↓	↓	NO	1 poseta grande de trapero

TIPO DE FUGA

Al. Fuga	Distancia	Distancia	Distancia
NO	NO	N	NO

CONSIDERACIONES
 medio que es un local de venta de repuestos para vehículos. (Baterías, Ventas y lubricantes.) es atendido por una sola persona. Existe una poseta de lavado de trapero, un sanitario y un lavamanos. cuentan con un medidor nuevo que fue colocado el 25 de febrero, este medidor tiene una lectura de 18 mts. Funciona normalmente. con llaves cerradas permanecere quieto. Revisado el sistema hidraulico de este local no presenta fugas. la ultima visita donde se hizo la lectura al medidor viejo fue de 5600 mts. el local estuvo cerrado desde el día 20 de marzo del año en curso.

Firma: Francisca Milena Robledo Franco
 Anunciaria

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. FOLIO	Usuario: 25024262
DD	MM	AA				04a
22 MAYO 2020						

