

Constancia de Notificación Personal:	C- 0100- 2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	NELSON JAIRO SANTANA ÁVILA
Cédula de ciudadanía del Notificado:	19.366.124
Dirección electrónica de notificación:	casahotelgranada@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0882 del 18 de mayo de 2020
PQR:	No. 0263
Cuenta de servicio:	301680
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0200 DE 1 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



RESOLUCIÓN -0200-2020

Junio 01 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 301680

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 **NELSON JAIRO SANTANA ÁVILA**, identificado con cédula de ciudadanía número 19.366.124, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 18 de Mayo 2020, con radicado interno 0882, correspondiendo a la PQR No. 0263, en el que el usuario manifiesta, alto consumo y el establecimiento de comercio instalado en el predio se encuentra ubicado en la Calle 22 # 4-50, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida el peticionario solicita lo siguiente:

“Recibí la factura de mayo por \$85.210 (consumo: 18 m3) cuando en la casa solo está habitando una persona y el consumo es poco. La factura de abril fue por \$84.511 (consumo: 17 m3) con el consumo normal. Es ilógico que siendo un establecimiento que está cerrado por la pandemia va a tener el mismo consumo que un mes atrás. Es claro que no está siendo leído el contador, exijo corrección de la factura”.

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 encuentra ubicado en la Calle 22 # 4-50, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 301680** cuyo suscriptor es el señor **NELSON JAIRO SANTANA ÁVILA**.

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 22 # 4-50 de Montenegro 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: Montenegro | Cuenta: Desde: 301680 | Hasta: 301680 | Estrato:

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos |

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
301680	CALLE 22 No. 4-50	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202004	2020048250652	1	31.464	27.472	0	27.274	86.210			
		202003	2020038250650	1	30.332	26.135	0	28.044	84.511			
		202002	2020028250649	1	31.464	27.472	0	26.760	85.696			
		202001	2020018250651	1	121.472	124.528	0	26.335	272.335			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 301680 | Hasta: 301680 | Estrato:

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos |

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
301680	CALLE 22 No. 4-50	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202005		16/3575		6 SIN OBSERVACION					
			202004		10/3575		18 SIN OBSERVACION					
			202003		1.674/3575		17 SIN OBSERVACION					
			202002		1.657/3575		18 SIN OBSERVACION					
			202001		1.639/3575		71 LEC CONSECUTIVA 1645 CONSUMO PARA HOTEL					

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 301680**, cuyo suscriptor es el señor **NELSON JAIRO SANTANA AVILA**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1639	71 m ³
202002	1657	18 m ³
202003	1674	17 m ³
202004	10	18 m ³
202005	16	6 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de Abril dado que el medidor registró una lectura de **10 m³**, y el sistema comercial asignó por consumo la cantidad de **18m³**, debiendo ser solo **10m³** por consumo, lo que significa que se debe devolver al usuario la cantidad de ocho metros cúbicos de agua (**8 m³**), en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“Con la Señora Carolina Santana pasé revista de 19 tanques de sanitario en diferentes habitaciones, ya que el predio es destinado como hotel y ninguno presenta fugas de agua lo mismo los lavamanos y duchas cuenta con un tanque de reserva de 3000 litros en estos momentos el hotel se encuentra desocupado debido a la pandemia, en conclusión no existen fugas de agua en el sistema hidráulico del hotel”*, esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

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
202001	1639	71 m ³
202002	1657	18 m ³
202003	1674	17 m ³
202004	10	18 m ³
202005	16	6 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Abril de 2020, hubo una lectura de 10m³, asignándole un consumo para el periodo de marzo de 18m³, lo que significa que fue erróneo ese consumo, ya que debió ser los mismos 10m³ de lectura, toda vez que se trataba de un medidor que comenzaba en funcionamiento,

lo que nos debe dar un consumo para ese periodo de 10m³, debiendo proceder a abonar la cantidad de **8 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **8 M³**; por error en el consumo del periodo facturado anteriormente mencionado; 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 y el decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º., 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 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.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PETICIÓN SUSCRITA por el señor **NELSON JAIRO SANTANA AVILA**, identificado con cédula de ciudadanía número 19.366.124, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 301680**, correspondiente al predio ubicado, en la Calle 22 # 4-50 de Montenegro Quindío, encontramos que la lectura para el mes de Abril fue de **10 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1639	71 m ³
202002	1657	18 m ³
202003	1674	17 m ³
202004	10	18 m ³
202005	16	6 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Abril de 2020, hubo una lectura de 10m³, pero erróneamente se le asignó un consumo para el período de 18m³, debiendo ser los mismos 10m³ de la lectura, lo que nos lleva colegir que debemos proceder a devolver la cantidad de **8 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **8 M³**; por error en el consumo del periodo facturado anteriormente mencionado, la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 del señor **NELSON JAIRO SANTANA AVILA** casahotelgranada@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.

ARTÍCULO TERCERO: 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 CUARTO: De no ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este proveído, 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.

Dada en Armenia Quindío, el primero (01) día 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. 0263 DE 2020

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



ANEXO 1 VISITA AL LUGAR DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

