

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C- 0155-2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>YOLIMA GARCÍA VALENCIA</b> Representante legal de <b>EDEQ S.A. ESP</b>
<b>Nit de la Empresa Peticionaria:</b>	8000526409,
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:yolima.garcia@edeq.com.co">yolima.garcia@edeq.com.co</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	1131 del 25 de junio de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0309
<b>Cuenta de servicio:</b>	910600
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN 0265 del 13 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](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web [www.epq.gov.co](http://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

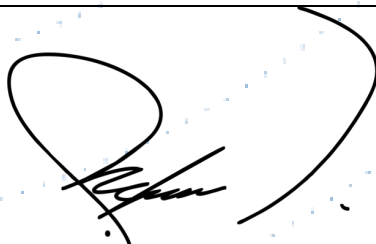
Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0265 del 13 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en ocho (8) folios.

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](mailto: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)



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0265-2020

Julio 13 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 910600

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 **YOLIMA GARCÍA VALENCIA**, representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío por medio de correo electrónico el día 25 de Junio 2020, con radicado interno 1131 y la PQR No. 0309, en el que la usuaria manifiesta inconformidad por valor facturado en el predio ubicado en la Calle 12 # 4-51 en el municipio de Pijao Q., En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“**Descripción:** Por favor nos confirman porque el valor total de la factura llegó en ceros para pagar. Adicional se pregunta cuál es la razón de los valores negativos tanto en acueducto como en alcantarillado, según factura número 2020058260424. Muchas gracias. nota: en este aplicativo no se deja anexar el archivo como evidencia. Gracias.

#### 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 12 # 4-51, del municipio de Pijao Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 910600**, cuya suscriptora es la señora **GLADYS RINCÓN**.

### 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 12 # 4-51, del municipio de Pijao Q., denominado *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: Pijao | Cuenta: Desde: 910600 | Hasta: 910600 | Estrato:

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
910600	CALLE 12 Nº 4-15	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202006	2020068260424	1	9.936	6.058	0	0	15.994			
		202005	2020058260424	1	9.936	6.058	0	0	15.994			
		202004	2020048260424	2	20.234	12.338	0	0	32.572			
		202003	2020038260424	1	10.117	6.169	0	0	16.286			
		202002	2020028260424	1	9.938	6.060	0	0	15.998			
		202001	2020018260424	2	18.838	11.852	0	0	30.690			

#### Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Pijao | Cuenta: Desde: 910600 | Hasta: 910600 | Estrato:

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
910600	CALLE 12 Nº 4-15	Filtro										
		Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica						
		202006		531   120506		1 SIN OBSERVACION						
		202005		530   120506		3 SIN OBSERVACION						
		202004		527   120506		1 SIN OBSERVACION						
		202003		526   120506		8 SIN OBSERVACION						
		202002		518   120506		11 SIN OBSERVACION						
		202001		507   120506		9 SIN OBSERVACION						

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 910600**, cuya suscriptora es la señora **GLADYS RINCÓN**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	LECTURA	TOTAL
202001	2	\$18.838	\$11.852	9 m <sup>3</sup>	\$30.690
202002	1	\$9.938	\$6.060	11 m <sup>3</sup>	\$15.998
202003	1	\$10.117	\$6.169	8 m <sup>3</sup>	\$16.286
202004	2	\$20.234	\$12.338	1 m <sup>3</sup>	\$32.572
202005	1	\$9.936	\$6.058	3 m <sup>3</sup>	\$15.994
202006	1	\$9.936	\$6.058	1 m <sup>3</sup>	\$15.994

### 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 el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	LECTURA	TOTAL
202001	2	\$18.838	\$11.852	9 m <sup>3</sup>	\$30.690
202002	1	\$9.938	\$6.060	11 m <sup>3</sup>	\$15.998
202003	1	\$10.117	\$6.169	8 m <sup>3</sup>	\$16.286
202004	2	\$20.234	\$12.338	1 m <sup>3</sup>	\$32.572
202005	1	\$9.936	\$6.058	3 m <sup>3</sup>	\$15.994
202006	1	\$9.936	\$6.058	1 m <sup>3</sup>	\$15.994

Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, igualmente obtenemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, podemos observar que aunque se le tomen lecturas de consumo, solo se le está cobrando cargo fijo, como lo podemos observar en la tabla anterior, esta facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 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 21 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 21 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 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 artículo 4º del Decreto 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 PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA YOLIMA GARCIA VALENCIA,** representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 910600**, y teniendo en cuenta que a la usuaria no se le sobre factura consumo, únicamente se le cobra cargo fijo.

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente obtenemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que aunque se le tomen lecturas de consumo, solo se le está cobrando cargo fijo, como lo podemos observar en las tablas anteriormente presentada, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **YOLIMA GARCÍA VALENCIA**, representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409** [yolima.garcia@edeq.com.co](mailto:yolima.garcia@edeq.com.co)

**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 o página de web de la empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no ser posible la notificación conforme al artículo segundo de la resolución, procédase a la notificación de esta decisión de acuerdo 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 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los trece (13) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ**

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

**PQR No. 0309 DE 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S