

Constancia de Notificación Personal:	No. C-0209-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MARTHA PÉREZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	21.894.270
Dirección electrónica de notificación:	marinperezdoramilena@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01319 del 21 de Julio de 2020
PQR:	No. 0348
Cuenta de servicio:	303123
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0309 DEL 31 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 0309 del 31 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en nueve (9) folios.

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

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico contactenos@esaquin.gov.co o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 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)

en tu vida

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0309-2020

Julio 31 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 303123

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 **MARTHA PEREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número **21.894.270**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 21 de julio de 2020, con radicado interno No. 01319 y PQR No. 0348, en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por el valor facturado en relación con el predio ubicado en el Barrio la Julia, Manzana F, Casa 14, de Montenegro, Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Tipo de solicitud: Reclamo

Descripción: El resivo me llevo este mes muy caro de 76.909 no es justo k en medio de una emergencia llegue un resivo tan caro de un solo mes, donde me puedo sacar para k den respuesta de este resivo tan caro muchas 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 el Barrio la Julia, Manzana F, Casa 14, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 303123**, cuya suscriptora es la señora **MARTHA PÉREZ**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 el Barrio la Julia, Manzana F, Casa 14, de Montenegro, Quindío, denominado *laleph*, 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: 303123 Hasta: 303123		Estrato:		Solo Activos																																																									
Nombre Usuario:		Dirección Predio:				Buscar																																																									
Cuenta Servicio: 303123		Dirección: JULIA MZ F No. 14																																																													
		<table> <tr> <th>Periodo</th> <th>Número Factura</th> <th>Edad</th> <th>Acueducto</th> <th>Alcantarillado</th> <th>Coorserpark</th> <th>Aseo</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <td>202006</td> <td>2020068251073</td> <td>1</td> <td>31.464</td> <td>27.472</td> <td>0</td> <td>17.973</td> <td>76.909</td> </tr> <tr> <td>202005</td> <td>2020058251070</td> <td>1</td> <td>28.068</td> <td>23.809</td> <td>0</td> <td>17.295</td> <td>69.172</td> </tr> <tr> <td>202004</td> <td>2020048251074</td> <td>1</td> <td>26.370</td> <td>21.978</td> <td>0</td> <td>16.740</td> <td>65.088</td> </tr> <tr> <td>202003</td> <td>2020038251072</td> <td>2</td> <td>49.757</td> <td>40.624</td> <td>0</td> <td>34.192</td> <td>124.573</td> </tr> <tr> <td>202002</td> <td>2020028251071</td> <td>1</td> <td>22.973</td> <td>18.316</td> <td>0</td> <td>16.736</td> <td>58.025</td> </tr> <tr> <td>202001</td> <td>2020018251073</td> <td>2</td> <td>63.587</td> <td>55.537</td> <td>0</td> <td>31.838</td> <td>150.962</td> </tr> </table>						Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total	202006	2020068251073	1	31.464	27.472	0	17.973	76.909	202005	2020058251070	1	28.068	23.809	0	17.295	69.172	202004	2020048251074	1	26.370	21.978	0	16.740	65.088	202003	2020038251072	2	49.757	40.624	0	34.192	124.573	202002	2020028251071	1	22.973	18.316	0	16.736	58.025	202001	2020018251073	2	63.587	55.537	0	31.838	150.962
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total																																																								
202006	2020068251073	1	31.464	27.472	0	17.973	76.909																																																								
202005	2020058251070	1	28.068	23.809	0	17.295	69.172																																																								
202004	2020048251074	1	26.370	21.978	0	16.740	65.088																																																								
202003	2020038251072	2	49.757	40.624	0	34.192	124.573																																																								
202002	2020028251071	1	22.973	18.316	0	16.736	58.025																																																								
202001	2020018251073	2	63.587	55.537	0	31.838	150.962																																																								

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento

Quindío

Edad Factura: Desde

Hasta

Servicio

Acueducto

Municipio

Montenegro

Cuentas: Desde

303123

Hasta

303123

Estrato

Nombre Usuario

Dirección Predio

☐ Solo Activos

Buscar

Cuenta Servicio

Dirección

303123

JULIA MZ F No. 14

Información de Cuenta

Facturas

Pagos

Lecturas

NoVEDADES

NoVEDADES Facturación

Peticiones/Reclamos

Financiación

Notas de Crédito

Cortes/Suspensión/Reconexión

Matriculas

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007	3.574			13 SIN OBSERVACION
202006	3.561			18 SIN OBSERVACION
202005	3.543			16 SIN OBSERVACION
202004	3.527			15 SIN OBSERVACION
202003	3.512			15 SIN OBSERVACION
202002	3.497			13 SIN OBSERVACION
202001	3.484			15 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 303123**, cuyo suscriptor es la señora **MARTHA PÉREZ**.
- Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202003	3512	15 m³
202004	3527	15 m³
202005	3543	16 m³
202006	3561	18 m³
202007	3574	13 m³

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 *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202003	3512	15 m³
202004	3527	15 m³
202005	3543	16 m³
202006	3561	18 m³
202007	3574	13 m³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 27 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí hacer la visita técnica al predio ubicado en el Barrio la Julia Manzana F # 14, y empecé por mirar el medidor este se encuentra quieto con llaves cerradas de la vivienda, se hizo abrir una llave y comenzó a mover el tambor de los mililitros y nos da a entender que está funcionando normalmente, entre a revisar el tanque del sanitario y cuenta con un tapón agua stop, un tubo de desagüe y la válvula de entrada de agua y no presenta fugas, la ducha se encuentra suspendida porque tiene dañada la llave interruptora de agua, el resto de puntos hidráulicos sin fugas de agua.”; lectura el día de la visita 3605; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas.

En la vivienda residen 5 personas, 3 adultos y 2 menores, como lo valida el señor Arnoby Castaño, en la visita técnica realizada a la vivienda.

El consumo real es menor al promedio per cápita, lo que significa que lo facturado corresponde a consumo en la vivienda de la usuaria.

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; 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 el 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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA MARTHA PÉREZ, identificada con cédula de ciudadanía número **21.894.270**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 303123**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio la Julia, Manzana F, Casa 14, de Montenegro, Quindío, teniendo en cuenta que el consumo real que se factura es mucho menor al promedio de una familia integrada por cinco (5) personas, 3 adultos y 2 menores, como lo expresa el técnico en la visita técnica realizada en la vivienda de la usuaria, por lo cual no habrá lugar a realizar ajustes en favor de la usuaria, dado que lo facturado corresponde a consumo real, como podemos observar con el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202003	3512	15 m³
202004	3527	15 m³
202005	3543	16 m³
202006	3561	18 m³
202007	3574	13 m³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 27 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Procedí hacer la visita técnica al predio ubicado en el Barrio la Julia Manzana F # 14, y empecé por mirar el medidor este se encuentra quieto con llaves cerradas de la vivienda, se hizo abrir una llave y comenzó a mover el tambor de los mililitros y nos da a entender que está funcionando normalmente, entre a revisar el tanque del sanitario y cuenta con un tapón agua stop, un tubo de desagüe y la válvula de entrada de agua y no presenta fugas, la ducha se encuentra suspendida porque tiene dañada la llave interruptora de agua, el resto de puntos hidráulicos sin fugas de agua.”; lectura el día de la visita 3605; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **MARTHA PEREZ** marinperezdoramilena@gmail.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.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este proveído, 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 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los treinta y uno (31) 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 EPQ S.A. (E.S.P). (E)

PQR No. 0350 DE 2020

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

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA P&R. 350 - 05-08-20.

Municipio: Montenegro No. Cuenta: 303/23 ?
Nombre Suscriptor: Martha Perez C.C. _____
Dirección: Barrio la Julia MZF # 14 Estrato: _____
Tel. _____ Cel. 3219851035 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>ELSTER</u>	<u>3580</u>	<u>e</u>	<u>volumen</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>					

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>lavadero</u>	<u>NO</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>NO</u>

OBSERVACIONES

procedi hacer la visita técnica al predio ubicado en el barrio la Julia MZF #14, y empecé por mirar el medidor y este se encontraba quieto con llaves cerradas de la vivienda, se hizo abrir una llave y comencé a mirar el tamber de los medidores y nos da la entender que esta funcionando normalmente, pinte a revisar el tanque del sanitario y cuenta con un tapón de agua STOP, un tubo de desagüe y la válvula de entrada de agua y no presenta fugas (en la duda se encuentra sellado) por lo tanto se le llamo al propietario de agua el resto de puntos hidráulicos sin fugas de agua.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: NO Porque? _____

Fecha Ejecución: DD MM AA: 27 Julio 2020

HORA INICIAL: _____ HORA FINAL: _____

No Fugas: NO

Nombre Firmante(s): Amoby Contreras Nombre Usuario: Rosario Mora
Firma: Amoby Contreras C.C. 4407341

Empresas Públicas del Quindío
Tel: +57(6) 7441774 Carrera 14 No. 22-30
Telefax: +57(6) 7441683 contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co