

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-001-2020
<b>Fecha:</b>	26/03/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020.</p> <p>Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
<b>Notificado:</b>	YENIFFER ARIAS
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<p>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.</p>	

P. y en subsidio el 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 dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

**Firma:**

**Notificador:**

Harrison Santamaría Huertas

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización

Proyectó: Harrison Santamaría



10702-2020

## RESOLUCIÓN PQR -0127-2020

Marzo 18 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 337548

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 **YENIFFER ARIAS**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.097.721.854; radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío en el municipio de Montenegro, Quindío; el día 28 de febrero de 2020, con radicado externo 0399, y radicado interno PQR N°-0167, en el que, el usuario solicita, solicita cobro mínimo porque esta desocupada; a la vivienda localizada en el Barrio los Robles Manzana E # 7, de Montenegro, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*“... La presente es para informar que la casa ubicada en el Barrio los Robles manzana e casa 7 lleva desocupada 6 meses y va seguir así indefinidamente, y telefónicamente el día 17 de marzo del año en curso, solicito que revaloraran la tarifa porque le está llegando consumo y la casa está desocupada”.*

#### 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 ubicado en el Barrio los Robles Manzana E # 7, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 337548**, cuyo suscriptor es el señor **GUILLERMO RODRIGUEZ R.**

## 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 el Barrio los Robles Manzana E # 7, de Montenegro, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

### Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202002	2020028255700	1	15.246	11.357	0	10.214	36.817
202001	2020018255701	1	15.246	11.357	0	16.489	43.092
201912	2019128255700	2	30.766	22.918	0	17.733	71.417
201911	2019118255698	1	15.246	11.357	0	8.999	35.602
201910	2019108255696	1	12.208	8.814	0	29.704	50.726

### Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202002		871 16022972		8 SIN OBSERVACION
202001		871 16022972		8 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		871 16022972		8 SIN OBSERVACION
201911		871 16022972		8 FRENADO CONSUMO PARA 2 VIVIENDAS
201910		871 16022972		5 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 337548**, cuyo suscriptor es el señor **GUILLERMO RODRIGUEZ R.**
- En los periodos facturados desde octubre de 2019 el consumo fue de 5 M3, en noviembre 2019 el consumo fue de 8 M3, diciembre 2019 el consumo fue de 8 M3, enero 2020 el consumo fue de 8 M3, febrero 2020 el consumo fue de 8 M3, para condensar lo dicho hasta aquí, podemos observar que en los históricos del sistema encontramos una lectura incorrecta. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 37 M3; por error en la lectura de los meses anteriormente mencionados, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.



- c) El día 9 de marzo del año en curso, se realizó visita al predio ubicado en el Barrio los Robles Manzana E # 7, de Montenegro, Quindío; conforme al acta de visita técnica realizada por el funcionario Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, pudo verificar lo siguiente: *“Visitando el predio muestra que es de dos pisos con un solo medidor en el momento de la visita se encuentran los dos pisos desocupados, según la vecina del frente, nos manifiesta que desde el año pasado se encuentra sin inquilinos, hasta la fecha, tiene una lectura de 871”.*

### 3. Análisis y Respuesta

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

Con respecto al punto 1 y 2 de su petición observamos: 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 interpretar que el medidor para los periodos facturados desde octubre de 2019 el consumo fue de 5 M3, en noviembre 2019 el consumo fue de 8 M3, diciembre 2019 el consumo fue de 8 M3, enero 2020 el consumo fue de 8 M3, febrero 2020 el consumo fue de 8 M3, para condensar lo dicho hasta aquí, podemos observar que en los históricos del sistema encontramos una lectura incorrecta. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 37 M3; por error en la lectura de los meses anteriormente mencionados, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para el cumplimiento de esta decisión se le remitirá copia de la presente resolución a la Oficina de facturación adscrita a la Subgerencia de la Empresa, haciéndose saber los términos y razones de la modificación.

#### 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, las Empresas Públicas 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, notificará 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.

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 **YENIFFER ARIAS**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.097.721.854, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 337548**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio los Robles Manzana E # 7, de Montenegro, Quindío, se verifico, que los periodos facturados desde octubre de 2019 el consumo fue de 5 M3, en noviembre 2019 el consumo fue de 8 M3, diciembre 2019 el consumo fue de 8 M3, enero 2020 el consumo fue de 8 M3, febrero 2020 el consumo fue de 8 M3, para condensar lo dicho hasta aquí, podemos observar que en los históricos del sistema encontramos una lectura incorrecta. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 37 M3; por error en la lectura de los meses anteriormente mencionados, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado, el beneficio lo verá reflejado en la siguiente facturación del año en curso.

**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.

**ARTICULO QUINTO:** Comunicar esta decisión a través de la página web de la entidad.

**ARTÍCULO SEXTO:** 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 EPQ, con el envío y publicación del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO:** El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se publicara en la página web de la entidad, por lo cual el término para interponer los respectivos recursos se contará a partir del día siguiente de la notificación del acto administrativo y para lo cual tendrá cinco (5) días hábiles.

Dada en Armenia Quindío., a los dieciocho (18) días del mes de Marzo 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)

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

