

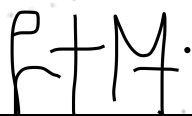
Notificación por	No. C-020-2020
Publicación:	
Fecha:	01/04/2020

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.

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.

Notificado:	CÉSAR AUGUSTO SUÁREZ GUERRERO, Asesor Administrativo de la Alcaldía Municipal de Circasia
--------------------	---

Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
---------------------	--

Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co alcaldia@circasia-quindio.gov.co
<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. 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.</p>	
<p>La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.</p>	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó:	

0702-2020

RESOLUCIÓN PQR -0137 2020

Marzo 27 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 215140

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 **CÉSAR AUGUSTO SUÁREZ GUERRERO**, Asesor Administrativo de la Alcaldía Municipal de Circasia, radicó derecho de petición ante la misma Alcaldía Municipal de Circasia el día 11 de marzo de 2020, con el número 2776 en la ventanilla única de la Entidad, el cual fue dirigido con destino a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 12 de marzo de 2020 en la ventanilla única de la empresa, la que lo radicó con el número 0597 del 12 de marzo de 2020, en el cual solicita explicación sobre el cobro exagerado en la factura No. 2020028201544, entre otras peticiones. El usuario manifiesta en su comunicación lo siguiente:

“...Comedidamente solicito explicación sobre el cobro exagerado en la factura No. 2020028201544, con dirección del predio: Calle 7 No. 13-68, suscriptor: Plan de Salud Territorial del Municipio de Circasia Q., o realizar visita al predio por parte de ustedes con el fin de revisar las redes, para así descartar posibles fugas, conexiones fraudulentas o cualquier otra circunstancia que haya generado el incremento en el valor, así mismo, le solicito si se llegara a encontrar alguna anomalía, tomar las medidas sancionatorias pertinentes al respecto..”

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 urbano ubicado en la carrera 14 No. 6-37 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **215140** cuya suscriptora es la entidad denominada **PLAN TERRITORIAL DE SALUD** en el municipio de Circasia Q.

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 en la plataforma comercial denominada *ialeph*, correspondiente al predio urbano ubicado en la carrera 14 No. 6-37 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **215140** cuya suscriptora es la entidad denominada **PLAN TERRITORIAL DE SALUD** en el municipio de Circasia Q., cuyos pantallazos se visualizan seguidamente:

GRÁFICA 1. LECTURAS AL MEDIDOR INSTALADO CUYO SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ES EL PLAN DE SALUD TERRITORIAL DEL MUNICIPIO DE CIRCASIA

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202003		5.297		189 SIN OBSERVACION
202002		5.108		183 LEC CONSECUTIVA 5267 INSTITUCION DE LA ALCALDIA
202001		4.925		34 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		4.925		122 LEC CONSECUTIVA #951 PREDIO OFICIAL
201911		4.803		14 SIN OBSERVACION
201910		4.789		14 SIN OBSERVACION
201909		4.603		15 SIN OBSERVACION
201908		4.603		23 MEDIDOR EN MAL ESTADO alcaldía
201907		4.590		13 SIN OBSERVACION
201906		4.553		12 SIN OBSERVACION

EXPLICACIONES AL PANTALLAZO CORRESPONDIENTE A LAS LECTURAS Y CONSUMOS “SISTEMA COMERCIAL IALEPH”.

- a) El pantallazo anterior nos muestra la lectura desde el mes de junio de 2019, con lecturas del medidor, así: junio de 2019 por 4553m³, un consumo de 12m³; julio de 2019 por 4580m³, para un consumo de 13m³; agosto de 2019 por 4603m³, para un consumo de 23m³; para septiembre de 2019, se repite la lectura de 4603m³- por dificultad en el procedimiento de toma de lectura, no atribuible a culpa de las partes, para un consumo promedio de 15m³; octubre de 2019 por 4789m³, para un consumo de 186m³, pero la entidad únicamente le cobró la cantidad de 14m³, dejando de facturar 172m³, los cuales adeuda el usuario y/o suscriptor; para el mes de noviembre de 2019 por 4803m³, menos la lectura del mes anterior de 4789m³, para un consumo de 14m³; para el mes de diciembre de 2019 por valor de 4925m³, menos la lectura del mes anterior de 4803m³, para un consumo de 122m³; para el mes de enero de 2020, se repitió la lectura anterior, de 4925m³, debido a la dificultad de hacerla *in situ*, no atribuible a culpa de las partes de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, se generó un consumo promedio del periodo de 34m³; para el periodo de febrero de 2020, lectura por 5108m³, menos la lectura anterior de 4925m³, para un consumo de 183m³; y marzo de 2020 una lectura de 5297m³, menos la lectura anterior, para un consumo por 189m³.
- b) Es importante manifestarle al peticionario, que las lecturas de los periodos de agosto de 2019, y septiembre de 2019 son iguales, lo que significa que en la primera, esto es, la de agosto fue realizada por un lector de la empresa de manera real y directa *in situ* al equipo de medición instalado y en cambio la segunda, por circunstancias no atribuibles a fallas de las partes, correspondiente al periodo del mes de septiembre de 2019, la lectura no se hizo directamente al medidor, es decir, no fue tomada por nuestros funcionarios, sin embargo, la Ley de servicios públicos domiciliarios, le confiere a la entidad en situaciones como esa, la posibilidad de cuando no existe lectura de todas maneras, pueda medir el consumo, y para este periodo, la empresa promedió los últimos 6 meses de consumo, registrando la cantidad de 15m³ de consumo en este periodo.
- c) Igual situación ocurrió en los periodos de diciembre de 2019 y enero de 2020, las lecturas son iguales de 4.925m³, significa lo anterior, que cuando al recoger la lectura del mes de diciembre, nuestro funcionario para aquella fecha, leyó en el equipo de medición la cifra de 4.925m³, ya en el proceso de facturación al interior de la Entidad,

utilizando para ello la Plataforma del Sistema Comercial nuestro denominado *ialeph*, asignó un consumo para ese periodo de 122m³, suma obtenida de restar la lectura correspondiente a Diciembre de 2019 de 4925m³ y la lectura del mes anterior, es decir, la de noviembre de 2019 de 4803m³, ésta diferencia equivalente a 122m³, medida de consumo que se registró para ese periodo. Para el mes de enero de 2020, la empresa tuvo dificultades para realizar la lectura de ese periodo de manera directa por parte de nuestros lectores, también, sin causa atribuible a culpa de ninguna de las partes, no queriendo con ello significar que la empresa prestadora del servicios al no medir el consumo, tuviera que omitir facturar; como lo vimos en el punto anterior, al no poder tomar la lectura directamente, la ley prevé la posibilidad de promediar el consumo en esas circunstancias, y así se realizó, para ese periodo, el Sistema Comercial nuestro, ante esa eventualidad, se promedió un consumo para el periodo de enero de 2020, de 34m³ de consumo.

- d) La lectura del medidor correspondiente al mes de febrero de 2020, fue de 5108m³, que restados a la lectura anterior de 4.925m³, nos da un resultado por consumo de 183m³.
- e) Para el periodo de marzo de 2020, la medida obtenida para este periodo es de 5.297, los cuales, al ser restados a la medición del mes de febrero de 2020 de 5108m³, nos muestra un resultado por consumo de 189m³, que son los efectivamente facturados.
- f) Ahora bien, los **34m³** que se facturaron al usuario para el mes de enero de 2020, producto del promedio por consumo al no haberse tomado la lectura correspondiente de ese periodo y ante la situación particular de represamiento de facturas, por la repetición de la lectura de los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020, es procedente en este ejercicio proceder a devolvérselos al suscriptor y/o usuario, toda vez que a la postre fueron absorbidos en el consumo del mes de febrero de 2020, por lo cual habrá de procederse a su restitución, abonándolos.
- g) Como más adelante se analizará, el alto consumo que ha generado la molestia del peticionario, cuando se refiere al cobro exagerado en la factura No. **20200028201544**, tiene su origen en las pérdidas ocasionadas por las fugas encontradas en los cinco (5) sanitarios de la propiedad inmueble, de las cuales cuatro (4) fugas perceptibles en los tapones agua stop de sendos baños sanitarios y una (1) falla encontrada en el sanitario “viejo” de la bodega de la alcaldía, el cual presenta un goteo permanente en una llave tradicional, todo esto

evidenciado en la “Visita Técnica”, solicitada por el peticionario, señor **CÉSAR AUGUSTO SUÁREZ GUERRERO**, Asesor Administrativo de la Alcaldía de Circasia Q., en el escrito del 10 de Marzo de 2020, recibido en esta empresa el día 12 del mismo mes y año, la cual dio origen a la **PQR 0182** y ordenada por esta Subgerencia para obtener los insumos a fin de responder de fondo la reclamación.

- h) Llama especial atención como lo advertimos en el ítem a), que para el periodo correspondiente al mes de octubre de 2019, con una lectura efectiva hecha al medidor instalado, de 4789m³, únicamente se haya señalado por parte de la empresa un consumo de 14m³, siendo que el consumo real correspondería a la diferencia de esta lectura con la del mes anterior, es decir, 4603m³; lo que significa que la empresa debió facturar la suma de 186m³, y únicamente facturó por consumo la suma de 14m³, quedando un saldo insoluto de 172m³ por facturar.
- i) En síntesis, la empresa abonará los **34m³** como consumo de enero de 2020 y absorbidos en la lectura del mes de febrero de 2020, pero tendrá que facturar los **172m³** dejados de cobrar en el período de octubre de 2020. En conclusión de lo anterior, la suma debida por el usuario a la empresa EPQ es de **138m³**, los cuales se facturarán en el próximo periodo.

GRÁFICA 2. FACTURACIÓN. –

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Conserpark	Aseo	Total
202002	2020020201544		1	449.953	335.961	0	785.914
202001	2020010201545		1	88.773	65.673	0	154.446
201912	2019120201545		1	302.088	225.318	0	527.406
201911	2019110201549		1	40.292	29.390	0	69.682
201910	2019100201547		3	95.991	65.611	0	161.602
201909	2019090201545		3	160.693	104.467	0	265.160
201908	2019080201545		2	99.977	73.253	0	173.230
201907	2019070201591		1	37.868	27.576	0	65.444

OBSERVACIONES AL PANTALLAZO DE LA FACTURACIÓN. –

- a) Como puede observarse la facturación venía generándose en términos normales, considerando el bajo consumo que se presentaba para aquella época del año, hasta el mes de septiembre cuando tuvo un valor significativamente importante, en razón a que en esa factura se cobraban 3 meses de deuda;

- b) Para la facturación correspondiente a los meses diciembre de 2019 y febrero de 2020, podemos observar que la misma presenta aumentos significativos, los cuales de conformidad con el Acta de Visita Técnica realizada por parte de nuestro funcionario **ARNOBY CASTAÑO E.**, corresponde a cinco (5) fugas perceptible evidenciadas, cuatro (4) de las cuales en los tapones del agua stop de los tanques de los sanitarios, y una (1) fuga o goteo permanente encontrada en el baño sanitario de la bodega de la Alcaldía, específicamente ubicada en una llave de agua “tradicional”. Como testigo de las fugas o pérdidas halladas en la visita por nuestro funcionario, aparece suscribiendo el respectivo informe el señor **JORGE ELIÉCER VARGAS**, monitor deportivo quien hizo el recorrido con el técnico de la empresa. En consecuencia, las fugas evidenciadas en los 5 baños sanitarios, constituyen en la causa probable del alto consumo o lo que es la pérdida a cargo del usuario del servicio.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por el solicitante, la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 16 de marzo de 2020, donde se identificaron las siguientes observaciones:

“...procedí a pasar revista del predio denominado Centro día, que antes se llamaba Plan de Salud Territorial, revisada el Sistema Hidráulico de mencionado predio, encontré que de los cinco sanitarios que existe, 4 de ellos tienen una Fuga de Agua perceptible por el Tapón Agua Stop de los Tanques de los sanitarios. Como testigo tenemos al sr. Jorge Eliecer Vargas, monitor deportivo, quien pasó la Revisión en compañía del funcionario de EPQ., por tal razón firma el Acta correspondiente. El medidor se encuentra funcionando normalmente. Por último, pasé revista de la bodega de la Alcaldía y existe un sanitario viejo que lo surte de Agua una llave tradicional y esta tiene un goteo permanente...”.

Adicionalmente, en el Acta se hacen las siguientes anotaciones: el medidor es marca “Control Agua”, lectura 5297 (la que registraba el medidor el día 16 de marzo de 2020 - fecha de la visita), clase “C”, “volumétrico”, Personas 7, lavamanos 3, baños 5, duchas “no”, grifos “1 orinal” y 1 poseta para lavar traperos.

Igualmente, el acta lo firma la Señora **DIANA MARCELA SERNA GIRALDO**, Contratista del Centro Día.

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

El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Sistema comercial *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos en el cual podemos interpretar que el medidor presenta información por consumo permanente, en el muestreo que tomamos se colige que es parejo, contante, sin altibajos, de acuerdo con el siguiente record: para junio de 2019 una lectura de 4553m³, para un consumo de 12m³; julio de 2019, una lectura de 4580m³, para un consumo de 13m³; agosto de 2019, una lectura de 4603m³, para un consumo de 23m³; septiembre de 2019, una lectura igual a la anterior de 4603m³, por no haberse hecho la lectura en el medidor, la ley de servicios públicos domiciliarios, le da a la empresa, en estos eventos, ante la imposibilidad de leer el medidor, la facultad de promediar el consumo para poderlo facturar, y fue así como asignó la suma de 15m³ para este mes; para el octubre de 2019, con una lectura de 4789m³, para un consumo de 14m³, siendo el consumo real la diferencia de esta lectura y la del mes anterior, es decir, 4603m³; lo que significa que la empresa no facturó la suma de 172m³ de agua para ese mes; ya para el mes de noviembre de 2019, con una lectura de 4803m³, para un consumo de 14m³; en diciembre una lectura de 4925m³, la diferencia es de 122m³, el consumo del mes de diciembre de 2019, ya para enero de 2020, ante la misma lectura del mes anterior, es decir, diciembre de 2019, toda vez que no le fue posible a la empresa a través de un funcionario lector, poderla tomar directamente, lo que hizo que la Plataforma del Sistema Comercial "*ialeph*", ante la presencia de la misma lectura de 4925m³, por represamiento de lecturas, fue asignar un consumo de 34m³ para enero de 2020; ya para el mes de febrero de 2020, el funcionario lector de la empresa, tomó en el medidor de manera directa la lectura registrando la suma de 5108m³, asignando la suma de 183m³ por consumo para el periodo, cifra resultante de restar a esa medida leída de 5108m³, la cifra anterior repetida ante la imposibilidad para la empresa de ser leída, esto es, 4925m³, es decir 183m³, y para el mes siguiente, marzo de 2020, la lectura del medidor por parte del lector de la empresa, fue de 5297m³, para un consumo de 189m³, cifra que resulta de restar ésta lectura a la del mes anterior.

Ahora bien, como se pudo observar al analizar el comportamiento del consumo para el mes de octubre de 2019, la empresa únicamente facturó por consumo la suma de 14m³, cuando debió cobrar un consumo de 186m³, ya que la diferencia entre la lectura de ese mes de octubre de 2019 que fue de 4803m³, se le debió restar la lectura del medidor en el mes de septiembre de 2019, esto es 4603m³, cifra que resultó ante la no posibilidad de tomarla de manera directa en el sitio de ubicación del medidor, y en consecuencia el sistema comercial nuestro terminó asignando la misma del mes anterior, es decir, 4603m³. En consecuencia, hubo lo que denomina en materia de servicios públicos, represamiento de lecturas, ante la evidente omisión de lectura por parte de la empresa, la asignación de la lectura anterior, para efectos de medir el consumo a través del promedio y poderse facturar al usuario, mecanismo autorizado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Pues bien, la empresa debió facturar en su favor y a cargo del usuario y/o suscriptor de la cuenta de servicios No. 215140, la suma de 186m³, y solo

facturó la suma de 14m³, quedando un saldo insoluto de 172m³, que es preciso reclamar al usuario y/o suscriptor **PLAN TERRITORIAL DE SALUD**, Cuenta e Servicio No.215140, los cuales no se pueden dejar de reclamar por tratarse de dineros públicos, por ser esta una entidad del estado del orden departamental.

Como lo vimos anteriormente, al usuario la empresa le debe reintegrar 34m³ que fueron facturados y cobrados en el mes de enero de 2020, los cuales fueron subsumidos por la facturación del mes de febrero de 2020, y le debemos cobrar la cantidad de 172m³ dejados de facturar correspondientes al mes de octubre de 2019, la resta de ambas cantidades nos da un resultado de 138 m³ que son el resultado total en favor de la empresa y para lo cual se facturará en el próximo periodo.

De resultado de la presenta resolución se deberá informar a la dependencia de la Entidad a cargo de la facturación, liderada por la Profesional Universitaria de Facturación, Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, para que proceda a realizar las anotaciones pertinentes,

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 PARCIALMENTE A LAS PRETENSIONES del peticionario señor **CÉSAR AUGUSTO SUÁREZ GUERRERO**, en el sentido de que después de un análisis juicioso al proceso Lectura efectuado por la Empresa, en la cuenta de servicio No. **215140** correspondiente al inmueble ubicado en la Calle 7 No. 13-68, Municipio de Circasia Q., denominado **PLAN TERRITORIAL DE SALUD** del Municipio, se verificaron los históricos de lectura y consumo, tanto en la factura correspondiente objeto de reclamación, como también en el sistema *ialeph*, a partir de los periodos de junio de 2019, como se vio anteriormente.

PARÁGRAFO 1. De la visita técnica al predio, se identificaron las causas que han generado el exagerado consumo en la propiedad, consistente en cinco (5) fugas, de las cuales cuatro (4) corresponden a fugas en los tapones agua stop de los sanitarios y una (1) a un goteo permanente en una llave tradicional que asiste el tanque de un sanitario ubicado en la bodega de la Alcaldía, pérdidas que deben ser reparadas de manera urgente y así evitar mayores detrimentos económicos para el usuario.

PARÁGRAFO 2. Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., facturará a cargo del usuario el cobro por la cantidad de 172m³ dejados de cobrar en el mes de octubre de 2019, cuando con una lectura al medidor instalado de 4789m³, únicamente facturó por consumo la suma de 14m³, siendo el

que la empresa no facturó la suma de 172m³ de agua para ese mes, y abonará la cantidad de 34m³ que fueron cobrados y facturados en su oportunidad, mismos que fueron subsumidos con la lectura del mes siguiente, por lo cual el saldo insoluto será de 138m³, los cuales se facturarán en el periodo del mes siguiente.

Igualmente, se le informa al peticionario que debe proceder a reparar de manera urgente la fuga existente en los servicios sanitarios de la vivienda, falla que fue evidenciada por nuestro técnico el día de la visita técnica practicada en su propiedad, y que, de no repararse inmediatamente, las pérdidas económicas resultarían muy onerosas para el peticionario.

De igual manera le solicitamos al peticionario, ejercer las acciones tendientes a reemplazar el medidor instalado en el predio, toda vez que como se puede observar se trata de un aparato de medición con muchos años de funcionamiento, y en cualquier momento podría presentar fallas que podrían resultar muy gravosas para el usuario.

Ahora bien, 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.

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 las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020.

Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que como usted, esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, en tal sentido, la respuesta a su reclamación de fondo y concreta la estamos notificando a través de la página web de la Empresa.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remítase copia de la presente Resolución a la Oficina de Facturación a cargo de la Profesional Universitario **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, a fin de que a través de su dependencia se proceda a facturar la cantidad de 138m3 conforme lo hemos explicado en extenso.

ARTÍCULO TERCERO: Ante la evidente dificultad de poder notificar a la peticionaria conforme las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo C.P.A.C.A., lo mismo que con fundamento en el Código General del Proceso, la presente Resolución la notificaremos a través de la página web de la empresa y el correo electrónico de la alcaldía de circasia alcaldia@circasia-quindio.gov.co

Se le informa al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición y/o apelación, el cual se podrá interponer ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S-P., quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, concediéndole el término de cinco días a partir de la notificación electrónica, los cuales empezarán a correr advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994

La presente notificación se considerará surtida transcurridos cinco (5) días a partir de la fecha en que el acto sea efectivamente recibido.

Dada en Armenia Q., a los veintisiete (27) 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)

PQR- 182 de 2020

Elaboró: JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ P. U. OFICINA P.Q. R'S