

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-035-2020
<b>Fecha:</b>	16/04/2020
<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. 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>	<b>GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ CC 24.807.836</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Oficio de Respuesta
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> <a href="mailto:gemay316@gmail.com">gemay316@gmail.com</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. 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>	

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

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización
<b>Proyectó:</b>	



0702-2020

## RESOLUCIÓN 0148 DE 2020

Abril 15 de 2020

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

Cuenta de servicio No. **360182**

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales dispuestas por la Ley 142 de 1994, en especial 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.,

#### 1. Antecedentes

La Señora **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ** usuaria, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.807.836, domiciliada y residente en el municipio de Montenegro Q., en el barrio La Soledad Mza. 3, Casa No.16, con correo electrónico donde autoriza se le comunique y notifique la PQR No. 0196 del 27 de marzo de 2020, [gemay316@gmail.com](mailto:gemay316@gmail.com), radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 27 de marzo de 2020, a través del correo electrónico [pqr@esaquin.gov.co](mailto:pqr@esaquin.gov.co), escrito en el que la usuaria manifiesta inconformidad con su cuenta de servicio, y solicita le aclaren el porqué le cobran 6 mts. de consumo, si las lecturas anterior y actual son iguales a cero. Advierte que el local se encontraba desocupado en ese momento.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

*“...Solicita le aclaren porque cobran 6 mts de consumo. Si la lectura anterior y la actual son igual a cero. El local se encontraba desocupado en ese momento. ...”* (sic)

#### 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 sistema comercial de Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, se constató que el inmueble ubicado en la calle 13 No. 5-24 Apartamento 201 del municipio de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **360182** de la misma peticionaria la señora **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ**.

## 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 local comercial de la peticionaria, señora **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ**, inmueble ubicado en el barrio la Soledad Mza. 3 No. 16, en el municipio de Montenegro Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en el local de la peticionaria.

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crit
202003	636			4 SIN
202002	636			4 MED
202001	636			2 SIN
201912	634			3 SIN
201911	631			4 SIN
201910	627			3 MED

- El pantallazo anterior (Gráfica 1) nos muestra la lectura y consumos de los últimos seis (6) períodos, a saber: octubre, noviembre y diciembre 2019 y enero, febrero y marzo de 2020, en el cual las lecturas fueron en su orden: 627m<sup>3</sup>, 631m<sup>3</sup>, 634m<sup>3</sup>, 636m<sup>3</sup>, 636m<sup>3</sup> y 636m<sup>3</sup>, correspondientes a los siguientes consumos de 3m<sup>3</sup>, 4m<sup>3</sup>, 3m<sup>3</sup>, 2m<sup>3</sup>, 4m<sup>3</sup> y 4m<sup>3</sup>, respectivamente, indicadores de que ha existido represamiento de lecturas, en los meses de febrero y marzo de 2020, indicativos de que el medidor está frenado, o que no hubo lectura por parte de nuestros funcionarios lectores, o que el predio está desocupado.
- De acuerdo con la visita técnica que evaluaremos más adelante, la cual fue realizada por el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, para efectos de respuesta de fondo a la PQR presentada por la peticionaria, ésta última consideración de que el local se encuentra desocupado, es la que se impone en el caso presente, ya que el medidor ha venido funcionando normalmente, y en las bases de datos nuestros, las lecturas repetidas que se registran para los meses de enero, febrero y marzo corresponden a las lecturas efectuadas por los lectores de la empresa.

- c) Del análisis que reporta el sistema comercial ialeph en la cuenta de servicio de la suscriptora y peticionaria, podemos colegir sin lugar a dudas, que el medidor ha venido registrando cada uno de los consumos, desde el mes de octubre a diciembre de 2019, con lecturas de 627m<sup>3</sup>, 631m<sup>3</sup>, y 634m<sup>3</sup>, es decir, consumos de 3m<sup>3</sup>, 4m<sup>3</sup>, 3m<sup>3</sup>, respectivamente, y para el mes de enero de 2020, el medidor indica que la lectura era de 636m<sup>3</sup>, correspondiente a un consumo de 2m<sup>3</sup>, manteniéndose en esa misma medida de 636m<sup>3</sup> para los meses de febrero y marzo de 2020, habiendo entendido el sistema que se trataba de lecturas represadas, por lo que promedió los consumos de febrero y marzo de 2020, a razón de 4m<sup>3</sup> cada mes, cuando en realidad lo que ocurría en campo era que el local estaba desocupado, como lo afirma nuestro contratista **ARNOBY CASTAÑO E.**, en la visita técnica realizada el día 14 de abril del corriente año.
- d) En consecuencia de lo anterior, le asiste razón a la peticionaria cuando protesta ante la empresa con la presentación de la queja formulada, ya que venía atendiendo por cuenta del servicio público de acueducto con normalidad en las facturas, pero ante la lectura del mes de febrero 2020 de 636m<sup>3</sup>, idéntica a la del mes de enero 2020 de 636m<sup>3</sup>, es decir, con consumos en cero (0), dado que el inmueble está desocupado, le habían facturado 4m<sup>3</sup> para febrero 2020 y 4 m<sup>3</sup> para marzo de 2020, luego ante la evidente equivocada facturación, es procedente la devolución de los ocho (8m<sup>3</sup>), los cuales se abonarán en la próxima factura.

### 3. Acta de Visita Técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Esta Subgerencia con el propósito de evaluar la situación particular de la usuaria con la Empresa, procedió a comisionar al Señor **ARBOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Entidad para que procediera a visitar el local de la peticionaria, visita que se realizó el día 14 de abril de 2020, en el barrio la Soledad Mz 3, Casa No. 16 del Municipio de Montenegro Q., cuya Acta de Visita aparece rubricada por el señor **GEMAY LOAIZA G.** titular de la cédula de ciudadanía número 18.412.766, señal de conformidad con todas las observaciones que aparecen en dicho instrumento.

Dice el Acta de Visita que se trata de la visita en el municipio de Montenegro Q., en el Barrio La Soledad, Mz.3 #16, cuenta de servicio No. **360182**, se identifica un medidor marca Control Agua, cuya lectura el día de la diligencia (14 de abril de 2020) es de 636m<sup>3</sup>, clase C, tipo volumétrico, con serie No. 07060094092.

El local es para una persona, se incluye 1 lavamanos, 1 baño sanitario, sin ducha, sin lavadero y sin lavadora.

En dicha diligencia, manifiesta el nuestro contratista: "... Este código pertenece a un segundo local que es utilizado como una peluquería, se encuentra desocupado hace 2 meses, la lectura del medidor es de 636 mts<sup>3</sup>, existe un sanitario, lavamanos, que revisados minuciosamente encuentro a la válvula de entrada de agua, tapón agua stop y no presentan fugas, el medido está funcionando normalmente..."

#### 4. Análisis y Respuesta

##### 4.1. Análisis jurídico por parte de la Subgerencia de Comercialización

De acuerdo con la visita técnica realizada el día 14 de abril de 2020, por nuestro contratista, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, en el local de la usuaria y/o suscritora, y a la vez la misma peticionaria, señora **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ**, podemos concluir que efectivamente el medidor registra la lectura de 636m<sup>3</sup>, la misma lectura presentada el Sistema Comercial IALEPH, para los meses de enero, febrero y marzo de 2020, lo que significa a la claras, que lo facturado para enero de 2020, corresponde a 2m<sup>3</sup>, consumo efectivo en ese mes, pero la lectura repetida de los meses de febrero y marzo de 2020, son indicativos que el inmueble está desocupado y por lo mismo deben ser devueltos estos 8m<sup>3</sup> a la usuaria, procedimiento que se realizará a través de la oficina de facturación de la Subgerencia de Comercialización, para lo cual se abonará a través de una nota crédito en favor de la peticionaria.

#### 5. 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, **Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ)**, 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, 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 a la 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.” De igual forma con la prologación del aislamiento preventivo.*

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.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL DE LA SEÑORA GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ,** con cédula de ciudadanía número 24.806.891, por haberse encontrado una lectura idéntica de 636m<sup>3</sup> durante los meses de febrero y marzo de 2020, indicativa que el local se encuentra desocupado, y no obstante ello, se le facturó un consumo de 4m<sup>3</sup> y 4m<sup>3</sup>, respectivamente por cada período, para un total de 8m<sup>3</sup>, cuando en realidad no hubo consumo alguno, como se advierte con la misma lectura del medidor para el día 14 de abril de 2020, fecha de la visita, dada esa condición de desocupación del inmueble, la cual fue certificada por el contratista nuestro.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** En consecuencia de lo anterior, acceder a la solicitud presentada por la Señora **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ,** y concederle el descuento en la próxima facturación de lo equivalente a **8m<sup>3</sup>** en el servicio de acueducto, e igualmente, lo correspondiente como incidencia en el servicio de alcantarillado.

**ARTICULO TERCERO:** Comunicar esta decisión a la dirección de correo electrónico anotado por la peticionaria **CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ,** [gemay316@gmail.com](mailto:gemay316@gmail.com), para efectos de recibir respuesta al derecho de petición PQR No. 0196 del 17 de marzo de 2020. Publíquese la decisión en la pagina web de la entidad.

**ARTÍCULO CUARTO: NOTIFÍQUESE** esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación que serán interpuestos ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en el evento de aceptarse el recurso de Apelación, este

despacho procederá a darle el trámite correspondiente remitiendo el expediente 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 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

**ARTÍCULO QUINTO:** Adicionalmente 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 se publique en la página de web de la empresa.

**ARTÍCULO SEXTO:** Copia de la presente Resolución remítase a la Profesional Universitaria Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, funcionaria a cargo del proceso de Facturación de la Empresa, para que proceda a realizar el descuento en favor de la usuaria **GLORIA PATRICIA GONZÁLEZ**, abonando la cantidad de 8m3 de acueducto y lo correspondiente en Alcantarillado, anotación que se realizará en la próxima facturación.

Dada en Armenia Q., a los quince (15) días del mes de abril 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. 196 de 2020**

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez Jefe de Oficina de PQR'S