

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C- 082-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA</b>
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	18.463.096
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:lauraherrera950413@gmail.com">lauraherrera950413@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0823 del 7 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0244
<b>Cuenta de servicio:</b>	400183
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución -0185- del 26 de mayo 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.

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 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 mencionado anteriormente.

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

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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 se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

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



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0185-2020

Mayo 26 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 400183

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 **MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA**, identificado con cédula de ciudadanía número 18.463.096, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web el día 07 de Mayo de 2020, con radicado interno 0823, la que originó en la PQR No. 0244, en el que el usuario manifiesta que se verifiquen y reduzcan los valores de las facturas del servicio público del agua por estar desocupado el predio correspondiente a la vivienda ubicada en el Barrio Cointevi, Manzana A Casa 9 en Quimbaya Quindío. En la comunicación referida el peticionario solicita lo siguiente:

*“...Manuel Antonio Herrera Zuluaga, identificado con C.c. 18.463.096, por medio del presente derecho de petición y de la manera más respetuosa solicito se verifiquen y reduzcan los valores de las facturas del servicio público del agua, correspondientes a los meses de marzo y abril de la vivienda de mi propiedad, ubicada en el barrio Cointevi, manzana A, casa número 9 en el municipio del Quimbaya. Lo anterior por cuanto el inmueble de la referencia se encuentra absolutamente desocupado e inhabitado desde el día 16 de febrero del presente año y las mencionadas facturas (Marzo y Abril) llegaron por un valor de \$74.384 y \$91.287 respectivamente. Por lo tanto, en aquellos meses es imposible que se hubiera registrado consumo, lo que hace absurdo los valores que se están cobrando. En constancia, me permito adjuntar foto de la factura del mes de Abril del 2020...”. (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 sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio ubicado en el Barrio Cointevi, Manzana A Casa 9, de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 400183**, cuyo suscriptor es el señor **MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA**.

**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 Cointevi, Manzana A, Casa 9, de Quimbaya Quindío, 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: Quimbaya    Cuenta: Desde: 400183    Hasta: 400183    Estrato:

Nombre Usuario:    Dirección Predio:     Solo Activos   

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
400183	COOINTEVI MZ A No. 9	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total			
		202004	2020048270049	2	40.993	50.294	0	0	91.287			
		202003	2020038270049	1	31.936	42.368	0	0	74.304			
		202002	2020028270049	1	30.744	40.579	0	0	71.323			
		202001	2020018270049	1	37.895	51.312	0	0	89.207			
		201912	2019128270050	1	47.429	65.623	0	0	113.052			
		201911	2019118270049	1	43.854	60.256	0	0	104.110			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 400183 | Hasta: 400183 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |  Solo Activos |

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		2.0748359		0 PREDIO DESOCUPADO
202004		2.0748359		2 SIN OBSERVACION
202003		2.0728359		23 SIN OBSERVACION
202002		2.0498359		22 SIN OBSERVACION
202001		1.9998359		28 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		1.9998359		36 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 400183**, cuyo suscriptor es el señor **MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201912	1999	36 m <sup>3</sup>
202001	1999	28 m <sup>3</sup>
202002	2049	22 m <sup>3</sup>
202003	2072	23 m <sup>3</sup>
202004	2074	2 m <sup>3</sup>
202005	2074	0 m <sup>3</sup>

- c) Siendo Diciembre de 2019, identificada en el recuadro con el número **201912**, corresponde a la factura de cobro de los consumos causados desde 9 de noviembre de 2019 al 8 de diciembre de 2019; la Factura de Enero de 2020, señalada en la gráfica como **202001**, la cuenta por los consumos causados desde el 9 de diciembre de 2019 al 08 de Enero de 2020; seguidamente la Factura correspondiente al mes de Febrero de 2020, identificada en el cuadro con el número

- 202002**, identifica la cuenta por los consumos ocurridos desde el 9 de Enero de 2020 al 8 de Febrero de 2020; en la factura correspondiente a Marzo de 2020, con número **202003**, es la cuenta de cobro por los consumos desde el 9 de febrero de 2020 al 8 de marzo de 2020; la de Abril de 2020, con número de identificación **202004**, representa los consumos correspondientes desde el 9 de marzo al 8 de abril de 2020, y la de Mayo de 2020, con número **202005**, representan los consumos desde el 9 de abril de 2020 al 8 de mayo de 2020.
- d) Conforme lo anterior, la factura correspondiente al mes de febrero de 2020, corresponde a los consumos efectuados desde el 8 de enero al 9 de febrero de 2020, lo que significa que el precio de la factura de \$71.323 es clara a cargo del usuario y no tiene discusión.
- e) El inconveniente se presenta en cuanto a la factura correspondiente al mes de marzo de 2020, la cual registra los consumos desde el 9 de febrero al 8 de marzo de 2020, y como lo expresa el usuario, la vivienda fue desocupada el 16 de febrero de 2020, de acuerdo con lo expresado por el usuario, sin existir un elemento probatorio alguno que corrobore o enerve lo expuesto por el señor suscriptor, sin embargo, el consumo desde el 9 de febrero de 2020, fecha de inicio del consumo para facturar en el periodo de marzo y el 16 de febrero fecha de la desocupación del inmueble según lo manifestado por el peticionario, transcurrieron 07 días, que tienen un consumo que debe ser abordado por el usuario, los cuales se reflejan en la facturación del mes de marzo de 2020, por \$74.304.00.
- f) En consideración con lo anterior, de aceptar por acto de fe la expresión del usuario de que el inmueble fue desocupado el día 16 de febrero de 2020, tendríamos entonces que considerar, el consumo del periodo de marzo de 2020 en materia de acueducto durante esos 7 días, es decir, desde el día 9 de febrero al 16 del mismo mes, que fueron 23 m<sup>3</sup>, la pregunta sería, en ese tramo calendario del 9 de febrero al 29 del mes, se efectuó el mayor consumo?, lo cual es muy difícil de precisar. Cómo pues probar que efectivamente el inmueble fue desocupado desde el día 16 de febrero pasado, situación que debió observar el usuario, informando en la oficina de la Empresa en el municipio de Quimbaya la situación que se estaba presentando. En fin para la Empresa son hechos a los cuales no puede la entidad dar por ciertos por más manifestación respetable como la del usuario, pero no se tienen los soportes que acrediten tal circunstancia, por lo cual no se accederá a las pretensiones del peticionario.

### 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
201912	1999	36 m <sup>3</sup>
202001	1999	28 m <sup>3</sup>
202002	2049	22 m <sup>3</sup>
202003	2072	23 m <sup>3</sup>
202004	2074	2 m <sup>3</sup>
202005	2074	0 m <sup>3</sup>

- b) De acuerdo con el Acta de Visita se advierte que en el sistema hidráulico de la casa no se encuentran fugas de ninguna naturaleza.

### 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 el artículo 4 del Decreto Legislativo 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 en decreto legislativo 2020, artículo 4.

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 el señor **MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 400183**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Cointevi Manzana A Casa 9, de Quimbaya Quindío, consideramos como se expresó en la parte considerativa de esa decisión, deben ser asumidas por el usuario y peticionario, ya se tienen los elementos de juicio ni técnicos ni probatorios que nos permitan tomar decisión en contrario, en consecuencia las facturas deben ser asumidas por el deudor.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comunicar o Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **MANUEL ANTONIO HERRERA ZULUAGA** [lauraherrera950413@gmail.com](mailto:lauraherrera950413@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.

**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 comunicación conforme el artículo 2º de esta Resolución, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y siguientes 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 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintiséis (26) días del mes de Mayo 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. 0244 de 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S  
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S

