

Constancia de Notificación Personal:	C- 089 -2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE
Cédula de ciudadanía del Notificado:	
Dirección electrónica de notificación:	luzjaramillo1972@gmail.com .
Número y fecha de radicado interno:	827 del 08 de mayo de 2020
PQR:	No. 0245
Cuenta de servicio:	200061
Acto administrativo que se notifica:	Resolución No. 0184 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 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 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.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización



10702-2020

RESOLUCIÓN -0184-2020

Mayo 26 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 200061

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 **RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web de la entidad, el día 11 de Mayo de 2020, radicándose en ventanilla única con la PQR No. 0245, en la que el usuario manifiesta, que le han llegado tres recibos de agua muy costosos a la vivienda ubicada en el Condominio Abedules, Casa 23, de Circasia Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“el motivo de este email, es porque el señor rafael orlando mejía duque quiere hacer un reclamo a EPQ por motivo de que le han llegado 3 recibos del agua muy costosos a sabiendas que ustedes antes nos debes metros cúbicos de agua, ya nos hemos acercado a sus oficinas para solucionar dicho problema y nada que tenemos respuesta. El señor orlando mejía reside en el municipio de circasia rural condominio abedules No 23”. (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 Condominio Abedules Casa 23 de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 200061**, cuyo suscriptor es el señor **RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE**.

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 Condominio Abedules Casa 23, de Circasia 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: Circasia Rural Cuenta: Desde: 200061 Hasta: 200061 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
200061	ABEDULES No. 23	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total			
		202004	2020041560028	3	148.653	0	0	0	148.653			
		202003	2020031560028	2	131.209	0	0	0	131.209			
		202002	2020021560028	1	119.074	0	0	0	119.074			
		202001	2020011560028	1	6.536	0	0	0	6.536			
		201912	2019121560028	1	9.992	0	0	0	9.992			
		201911	2019111560028	2	127.573	0	0	0	127.573			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia Rural Cuenta: Desde: 200061 Hasta: 200061 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
200061	ABEDULES No. 23	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202005	352	16038322		1 SIN OBSERVACION					
			202004	351	16038322		3 SIN OBSERVACION					
			202003	348	16038322		1 SIN OBSERVACION					
			202002	347	16038322		31 MISMA LEC 347					
			202001	316	16038322		0 SIN OBSERVACION					
			201912	316	16038322		1 SIN OBSERVACION					

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 200061**, cuyo suscriptor es el señor **RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	MESES DE DEUDA
201912	316	1 m ³	1
202001	316	0 m ³	1
202002	347	31 m ³	1
202003	348	1 m ³	2
202004	351	3 m ³	3

c) Como se verá más adelante al citar el Acta de Visita Técnica realizada por la Empresa, a través del Contratista **ARNOBY CASTAÑO E.**, y con la presencia del usuario y peticionario, señor **RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE**, se evidenciaron daños generadores de pérdidas, que perfectamente se identifican cuando se procede la verificación de lectura del medidor, y por ende se reflejan en el resultado de consumo en la vivienda que incomoda al usuario.

d) El usuario, señor **RAFAEL ORLANDO MEJIA DUQUE**, debe proceder a reparar los daños presentados y a mitigar sus causas a fin de evitar que se constituyan en más pérdidas para su economía familiar.

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 que da cuenta de los últimos seis (6) meses:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	MESES DE DEUDA
201912	316	1 m ³	1
202001	316	0 m ³	1
202002	347	31 m ³	1
202003	348	1 m ³	2
202004	351	3 m ³	3
202005	352	1 m ³	

b) Como se desprende del Acta de Visita Técnica efectuada el pasado 25 de mayo de 2020, nuestro contratista evidenció el hallazgo en la vivienda del usuario de “...un tubo que llega al tanque subterráneo de

reserva que se encuentra roto debido a las raíces de unos árboles que se encuentran alrededor del mencionado tanque, estuvo conmigo el señor Rafael Orlando Mejía Duque, en el predio es utilizado dos tanques tipo caneca y un tanque subterráneo como de reserva...” (sic)

- c) En las facturas que se le están cobrando al usuario, corresponde a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- d) De acuerdo con el Señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, se determinó que la lectura ofrecida por el aparato de medición el día en que realizó la visita al predio el día 25 de mayo de 2020, reflejaba la cantidad de 353 metros cúbicos.
- e) La fuga que presenta el tanque de reserva subterráneo causa de una ruptura producto de las raíces de árboles alrededor del tanque, fue el llamado al funcionario de la Empresa, quien advirtiendo que aún con las llaves de paso cerradas el medidor continuaba en movimiento.
- f) Es importante afirmar que en las facturas objeto de reproche por el usuario, están incluida la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, además corresponde a tres (3) meses de deuda con la empresa prestadora.

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 4º 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 el Decreto Legislativo 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 solicitada por el usuario, señor **RAFAEL ORLANDO MEJÍA DUQUE**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 200061**, correspondiente al predio ubicado, en el Condominio Abedules casa 23, de Circasia Quindío, corresponde eminentemente a consumo, bien por pérdidas, o por utilización del líquido vital en el llenado de tanque de reserva subterráneo y canecas de abastecimiento podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	MESES DE DEUDA
201912	316	1 m ³	1
202001	316	0 m ³	1
202002	347	31 m ³	1
202003	348	1 m ³	2
202004	351	3 m ³	3
202005	352	1 m ³	

Finalmente podemos observar que las lecturas del medidor fueron bien tomadas, el medidor está funcionando óptimamente, el consumo facturado corresponde al consumo real producto del agua utilizada para las diferentes tareas en la vivienda, además requerida por el usuario para el llenado de tanque de reserva subterráneo, además de dos canecas auxiliares. Amén de la fuga que se evidenció por parte de nuestro contratista el día de la visita técnica, cuando teniendo las llaves cerradas, observaba que el medidor continuaba funcionando, al revisar en compañía del mismo usuario, se encontró un que el tanque subterráneo de reserva se encuentra roto a causa de los efectos por el crecimiento natural de la raíces de los árboles que rodean el susodicho tanque de reserva, además, la cuenta objeto de reproche representa una mora de 3 meses y están incluidos los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **RAFAEL ORLANDO MEJIA DUQUE** luzjaramillo1972@gmail.com.

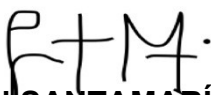
ARTICULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o en la página de web de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la comunicación conforme al artículo segundo 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. 0245 DE 2020

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

ACTA DE VISITA TÉCNICA REALIZADA EL DÍA 25 DE MAYO DE 2020

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA PGR 245 del 07.10.20

Municipio: Circasia rural No. Cuenta: 200061

Nombre del cliente: Rafael Antonio Mejía C.C. _____

Dirección: condominio Arboles Casa 23 Urb. Arboles

Tel: 3136777199 Email: me@mejia.com

Cel: 3104224642 Rafael Orlando Mejía Duque.

Marcas	Leuras	Cabe	Tipo
Control Agua	353'	0	150mm

UNIDAD EN TERRENO - MEDICOR

1/2"	1/2"	NO	NO	16038722
------	------	----	----	----------

DATOS EN TERRENO - FREIDIO

1/2"	3 1/2'	3	2	Leuras	Cabe
------	--------	---	---	--------	------

TIPO DE FUGA

2 adultas			
-----------	--	--	--

OBSERVACIONES

procedí a Darse Revisión del predio e inicio con el análisis del medidor y este con llave conéctada sigue funcionando. Seguí haciendo la Revisión y encontramos que hay un tubo que llega al tanque subterráneo de reserva que se encuentra roto debido a las raíces de unos árboles que se encuentran alrededor de mencionado tanque, caso la Revisión o estuve acompañada del Sr. Rafael Orlando Mejía Duque, propietario del predio, en el predio es utilizado 2 tanques tipo caneca y un tanque subterráneo como reserva.

Fecha Ejecución:

DD	MM	AA	HORA INICIAL	HORA FINAL	TOTAL
25	MAYO	2020			

Arroyo Castaño

Rafael Orlando Mejía