

Constancia de Notificación Personal:	C- 092 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	LUZ DARY TORRES FLÓREZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	39.802.872
Dirección electrónica de notificación:	epqcircasia@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0866 del 14 de mayo de 2020
PQR:	PQR No. 0249
Cuenta de servicio:	280002
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0195 del 01 de Junio 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, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y hasta el 01 de julio 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 -0195-2020

Junio 01 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **280002**

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 **LUZ DARY TORRES FLÓREZ**; identificada con cédula de ciudadanía número 39.802.872, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 14 de Mayo de 2020, con radicado interno 0866, convirtiéndose en PQR No. 0249, en el que la usuaria manifiesta, un cobro injustificado en la vivienda ubicada en el Barrio El Mirador Manzana D, Casa 41, Piso 2, de Circasia Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

- 1 **Yo LUZ DARY TORRES FLOREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 39.802.872, actuando en nombre propio y en virtud de nuestra constitución política, elevo ante su despacho la siguiente solicitud, con el fin de aclarar algunas situaciones confusas a la hora de pagar el servicio público de agua dentro del Municipio de Circasia Quindío y más en mi domicilio que se encuentra en el Barrio el Mirador MZ D CASA 41 PISO 2, número de medidor **19224657**.
- 2 *Conforme a lo anterior, para el mes de enero del año 2020, realice unos pagos del servicio público de agua y alcantarillado, para la fecha la vivienda antes descrita, se encontraba desocupada y en el registro de lectura y facturación se encontraba en cero, el valor cobrado injustificado fue de \$69.423 sesenta y nueve mil cuatrocientos veintitrés pesos, que no tiene razón alguna, solicito que se evalué la posibilidad de tomar este saldo y se le abone a la factura del mes de mayo, que llego por un valor de \$177.735 ciento setenta y siete mil setecientos treinta y cinco pesos, cabe resaltar que el pago del mes de enero se realizó sin fundamento alguno pues la lectura es cero y se puede verificar con copia del recibo que anexare a la petición*
- 3 *Solicito también copia de la factura de la fecha de la instalación del medidor de la casa, anteriormente mencionada, su ficha catastral es 280-75961.”*

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 el Mirador, Manzana D, Casa 41, Piso 2, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 280002**, cuyo suscriptor es la señora **LUZ DARY TORRES FLOREZ**.

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 el Mirador Manzana D, Casa 41, Piso 2, 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 | Cuenta: Desde: 280002 | Hasta: 280002 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos |

Cuenta Ser...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
280002	B/MIRADOR MZ D CASA 4...	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total			
		202004	2020048206493	4	103.429	74.306	0	0	177.735			
		202003	2020038206492	3	77.418	55.618	0	0	133.036			
		202002	2020028206492	2	49.318	35.366	0	0	84.684			
		202001	2020018206493	1	23.384	16.736	0	0	40.120			
		201912	2019128206492	2	61.367	8.056	0	0	69.423			
		201911	2019118206491	1	54.897	3.992	0	0	58.889			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 280002 Hasta: 280002 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Cuenta Ser... Dirección

280002 B/MEDADOR MZ D CASA 4...

Información de Cuenta | Facturas | Pagos | Lecturas | Novedades | Novedades Facturación | Peticiones/Reclamos | Financiación | Notas de Crédito | Cortes/Suspensión/Reconexión | Matriculas

Filtro:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		47 19224657		11 SIN OBSERVACION
202004		36 19224657		9 SIN OBSERVACION
202003		27 19224657		10 SIN OBSERVACION
202002		17 19224657		9 SIN OBSERVACION
202001		8 19224657		8 SIN OBSERVACION
201912		0 19224657		0 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		0 19224657		0

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 280002**, cuyo suscriptor es la señora **LUZ DARY TORRES FLÓREZ**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201911	1	\$54.987	\$3.992	\$0	0 m ³	\$58.889
201912	2	\$61.367	\$8.056	\$0	0 m ³	\$69.423
202001	1	\$23.384	\$16.736	\$0	8 m ³	\$40.120
202002	2	\$49.318	\$35.366	\$0	9 m ³	\$84.684
202003	3	\$77.418	\$55.618	\$0	10 m ³	\$133.036
202004	4	\$103.429	\$74.306	\$0	9 m ³	\$177.735
202005	5				11 m ³	

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 23 de Mayo del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia (ANEXO 1.), constató que: “se revisó el predio en cuanto al sistema hidráulico de la vivienda y no presentan fugas de agua, existe un medidor con lectura de 54 M3, el reclamo obedece que en el segundo piso le están cobrando un metraje de 8 M3, según factura 2020018206494, por un valor de \$109.729 pesos y figura como deuda de tres meses, la señora Luz dary manifiesta que ella compró ese apartamento en noviembre y lo ocupó el 23 de diciembre de 2019, es un apartamento nuevo el medidor fue colocado en enero, ya son dos visitas que se han realizado a este predio, fue cancelada una factura por \$69.423 pesos el día 8 de noviembre cancelaron la factura del 8 de noviembre al 07 de diciembre de 2019, en días anteriores hice yo una revisión porque a ella le estaban llegando lo de dos acometidas que fue la 280002 y la 280003, por los cuales ya le suspendieron una.”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. Cabe anotar que tiene cuatro meses de deuda

3. Análisis y Respuesta

“... 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 decreto legislativo 491 de 2020 artículo 4º., 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 el decreto 491 de 2020, artículo 4º.

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 la señora **LUZ DARY TORRES FLÓREZ**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 280002**, correspondiente al predio ubicado, en el barrio el Mirador Manzana D, Casa 41, Piso 2, de Circasia Quindío, podemos observar el siguiente recuadro,

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201911	1	\$54.987	\$3.992	\$0	0 m ³	\$58.889
201912	2	\$61.367	\$8.056	\$0	0 m ³	\$69.423
202001	1	\$23.384	\$16.736	\$0	8 m ³	\$40.120
202002	2	\$49.318	\$35.366	\$0	9 m ³	\$84.684
202003	3	\$77.418	\$55.618	\$0	10 m ³	\$133.026
202004	4	\$103.429	\$74.306	\$0	9 m ³	\$177.735
202005	5				11 m ³	

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente hace énfasis al periodo facturado 201911, periodo en el cual se le genera el cobro de los materiales de instalación del medidor, por un valor de \$6.331 pesos, y la mano de obra por un valor de \$42.210 pesos, más el cargo fijo de acueducto por un valor de \$6.356 pesos, y el cargo fijo de alcantarillado por un valor de \$3.992 pesos, dándonos un total a pagar de \$58.889 pesos para este periodo; aunado a esto para el periodo facturado 201912, el valor a pagar fue de \$69.423 pesos, dándonos a entender que solo se le cobro el cargo fijo de acueducto por un valor de \$6.356 pesos, y cargo fijo de alcantarillado por un valor de \$ 3.992 pesos, arrojándonos un total de \$10.348 pesos, mas los \$58.889 pesos del periodo 201911, con un total a pagar de \$69.423 pesos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **LUZ DARY TORRES FLÓREZ** epqcircasia@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: 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, el primero (01) día del mes de Junio 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. 0249 DE 2020

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

ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA AL BIEN INMUEBLE OBJETO DE EXÁMEN.

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA PGR 2419 Rad. 266 del 10-VIII-2019

Municipio: Cirrasid No. Cuenta: 280002 EXT.
 Nombre Suscriptor: Luz Dary Torres Flores C.C. _____
 Ciudad: Mz D + 41 P2 Barrio el Mirador
 No. _____ Cel: 3233407935 Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

MARCA	LECTURA	CLASE	TIP
AF	53	e	Voluntario

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro	Profundidad	Clase	Tip	Linea de Paso	Letras	Med
1/2"	112'	B	B	B		1922U067

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Edificación	Lechero	Bomb	Valvul	Grifos	Otros
Ladilla					

TIPO DE FUGA

NO	NO	UD	UD

CONSERVACIONES:
 Se revisó el predio en cuanto al sistema hidráulico de la vivienda y no presenta fugas de agua, existe un medidor con las especificaciones características con lectura de 53 mts³, el relojero checked a su, en el segundo piso se están haciendo un montaje de 8 mts, según factura N° 2020018 2019, por un valor de 109.729 y figura como deuda de 3 meses, la señora Luz Dary, manifestó que para Pumpio fue aprobado en noviembre y lo ocupó el 23 de diciembre de 2019. Es un abastecimiento nuevo. El medidor fue colocado en Barrio, ya son dos visitas que se han realizado a este predio, fue colocado una factura por 19.173 del 08-VIII-2019 al 07-VII-2019.

[Firma]
 Luz Dary Torres Flores
 4105311

[Firma]
 Juan Carlos E.
 38802872

03 MAR 2020

