

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-088-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:mariae.arango@autonoma.edu.co">mariae.arango@autonoma.edu.co</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0879 del 29 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0254
<b>Cuenta de servicio:</b>	335946
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución No. 0194 de mayo 29 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>	Subgerente de Comercialización



## RESOLUCIÓN 0194 2020

Mayo 29 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 335946

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 **MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web; el día 15 de Mayo de 2020, con radicado interno 0879, convirtiéndose en PQR No. 0254, en el que, la usuaria manifiesta inconformidad por el aumento exagerado en el cobro del recibo de servicios públicos en la vivienda ubicada en el Edificio Cafeto Calle 14 # 14-56 Apto 506, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“Necesito me expliquen por qué a un apartamento que nunca ha sido habitado le cobran estas tarifas; me expliquen de manera detallada que están cobrando y suspendan el servicio para que no siga generando cargos fijos hasta que yo como propietaria solicite la reconexión; la factura ya ha sido cancelada como podrán verificar en sus sistema. Espero una respuesta oportuna a mi solicitud”.*

#### 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”.

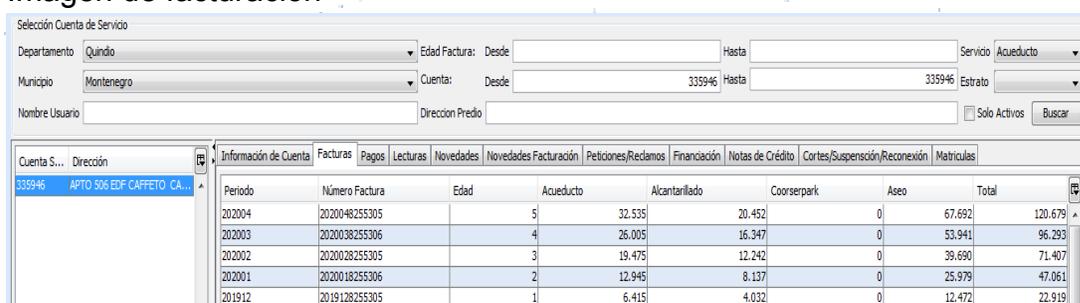
##### 2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 se encuentra ubicado en el Edificio Cafeto, en la Calle 14 # 14-56 Apto 506, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 335946**, cuya suscriptora es la señora **MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA**.

### 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

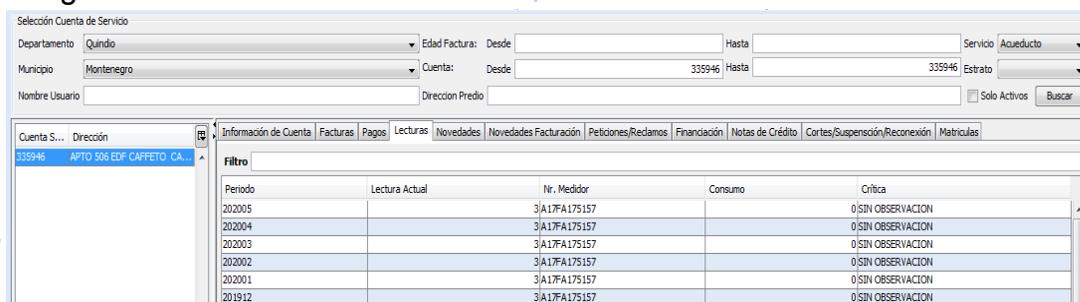
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Edificio Cafeto, en la Calle 14 # 14-56 Apto 506, de Montenegro Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

#### Imagen de facturación



Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048255305	5	32.535	20.452	0	67.692	120.679
202003	2020038255306	4	26.005	16.347	0	53.941	96.293
202002	2020028255305	3	19.475	12.242	0	39.690	71.407
202001	2020018255306	2	12.945	8.137	0	25.979	47.061
201912	2019128255305	1	6.415	4.032	0	12.472	22.919

#### Imagen de lecturas



Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION
202004		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION
202003		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION
202002		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION
202001		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION
201912		3A17FA175157		0 SIN OBSERVACION

En la gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 335946**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA**.
- Periodos facturados:

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201912	1	\$6.415	\$4.032	\$12.472	0 m <sup>3</sup>	\$22.919
202001	2	\$12.945	\$8.137	\$25.979	0 m <sup>3</sup>	\$47.061
202002	3	\$19.475	\$12.242	\$39.690	0 m <sup>3</sup>	\$71.407
202003	4	\$26.005	\$16.347	\$53.941	0 m <sup>3</sup>	\$96.293
202004	5	\$32,535	\$20.452	\$67.692	0 m <sup>3</sup>	\$120.679

- c) Podemos observar que las lecturas son correctamente tomadas, igualmente en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, realizada por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Me desplazé a la dirección indicada con el fin de hacer la revisión pertinente, me encontré con el joven Diego Fernando Ladino conserje del edificio cafeto, quien me informa que el apartamento 506 hace mucho tiempo que no está habitado, le hacen aseo cada tres meses, no ha sido arrendado, cuenta con una lectura de 3 M3, se encuentra con la llave de paso cerrada firmo diego Fernando Ladino, guarda del edificio.”.
- d) Esta facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.
- e) Cabe anotar que tiene cinco meses de mora la deuda.

### 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 cuadro,

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201912	1	\$6.415	\$4.032	\$12.472	0 m <sup>3</sup>	\$22.919
202001	2	\$12.945	\$8.137	\$25.979	0 m <sup>3</sup>	\$47.061
202002	3	\$19.475	\$12.242	\$39.690	0 m <sup>3</sup>	\$71.407
202003	4	\$26.005	\$16.347	\$53.941	0 m <sup>3</sup>	\$96.293
202004	5	\$32,535	\$20.452	\$67.692	0 m <sup>3</sup>	\$120.679

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención es de cero M3 desde Agosto de 2018, por consiguiente el motivo de su reclamo es referente al costo del aseo y el mantenimiento de acueducto y alcantarillado, tal como lo indica el recuadro, (imagen de facturación), tomada de nuestro sistema.

Ahora bien, en cuanto a la suspensión del cargo fijo, el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, nos trae a colación los elementos de las fórmulas de tarifas, el mencionado artículo expone:

*“ARTÍCULO 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

*90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio;*

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”

#### 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 del 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, 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 la señora **MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 335946**, correspondiente al predio ubicado, en el Edificio Cafeto Calle 14 # 14-56 Apto 506, de Montenegro, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	MESES DE DEUDA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201912	1	\$6.415	\$4.032	\$12.472	0 m <sup>3</sup>	\$22.919
202001	2	\$12.945	\$8.137	\$25.979	0 m <sup>3</sup>	\$47.061
202002	3	\$19.475	\$12.242	\$39.690	0 m <sup>3</sup>	\$71.407
202003	4	\$26.005	\$16.347	\$53.941	0 m <sup>3</sup>	\$96.293
202004	5	\$32,535	\$20.452	\$67.692	0 m <sup>3</sup>	\$120.679

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención es de cero M3 desde Agosto de 2018, por consiguiente el motivo de su reclamo es referente al costo del aseo y el mantenimiento de acueducto y alcantarillado, tal como lo indica el recuadro, (imagen de facturación), tomada de nuestro sistema. Lo único que se le cobra a la usuaria es cargo fijo que corresponde a la administración por la prestación del servicio, definido en la Ley 142 de 1994: *“ARTÍCULO 90. Elementos de las fórmulas de tarifas: Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

*90.1. Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.*

*90.2.- Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*

*90.3.- Un cargo por aportes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales.*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar esta decisión personalmente al correo electrónico aportado por la señora **MARIA EUGENIA ARANGO OSPINA** [mariae.arango@autonoma.edu.co](mailto:mariae.arango@autonoma.edu.co), tal como lo dispone el artículo 4º. Del Decreto Legislativo 491 de 2020

**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 poderse notificar la presente resolución a la suscriptora y usuaria conforme al artículo 2º de este proveído, 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, a los veintinueve (29) 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. 0254 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  
MANTENIMIENTO

MANTENIMIENTO No. 335946  
 María Eugenia Prango  
 Edif. Cafetero Cl. 14.74-56 APTO 506  
 3430/6693.

Elster	3	IA	Valencia
112°	42°	MULTIPROPOSITO	A17FA175157
NO			
NO	NO	NO	NO

me desplace q la dirección indicada con el fin de hacer la Revisión pertinente. me oportuno con el Joven Diego Fernando Londoño Contreras del Edificio Cafetero quien me informó que el apto 506 hace mucho tiempo que no está habilitado. se hacen uso cada tres meses. no a sido revisado.  
 Cuenta con una lectura de 3 metros cúbicos se cerró con la llave de paso cuando  
 FIRMÓ: Diego Fernando Londoño Contreras  
 Guardo del Edificio  
 FIRMÓ: Diego Fernando Londoño Contreras  
 18420051  
 21 Mayo 2020

