

Constancia de Notificación Personal:	C- 0102 -2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	MAURIZIO DE SIENA
Cédula de ciudadanía del Notificado:	Cédula de Extranjería No. 3900907
Dirección electrónica de notificación:	mazio35@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0885 del 18 de mayo de 2020
PQR:	No. 0257
Cuenta de servicio:	158898
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0197 DEL 1 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 luego 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



RESOLUCIÓN -0197-2020

Junio 01 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 158898

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 **MAURIZIO DE SIENA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 18 de Mayo de 2020, con radicado interno 0885, convirtiéndose en PQR No. 0257, en el que el usuario manifiesta, que ha recibido una factura por un monto muy alto en relación con el servicio en la vivienda ubicada en el Km 1 Conjunto la Fuente, Casa 17, de La Tebaida Quindío. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“he recibido el día de hoy una factura por un monto de pago muy alto: 472.341. Revisando las facturas anteriores, se observa que ya fueron pagadas. No se entiende el porqué de la factura si elevada. Me gustaría me dieran una explicación. Además en la casa solo vivimos 2 personas. Las facturas vienen a nombre de TATIANA PAOLA GONZALEZ VALENCIA”.

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 Km 1, Conjunto La Fuente, Casa 17, de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 158898**, cuyo suscriptor es la señora **TATIANA PAOLA GONZALEZ VALENCIA**.

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 Km 1 Conjunto la Fuente Casa 17, de La Tebaida, 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: La Tebaida | Cuenta: Desde: 158898 | Hasta: 158898 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes(Suspensión/Reconexión)	Matriculas
158898	CLUB LA FUENTE NO. 17	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202004	2020048246848	3	173.927	145.824	0	152.590	472.341			
		202003	2020038246849	2	101.552	84.771	0	101.653	287.976			
		202002	2020028246850	1	58.122	48.752	0	50.582	157.456			
		202001	2020018246848	3	192.280	161.695	0	140.463	494.438			
		201912	2019128246841	2	121.829	102.307	0	89.258	313.394			
		201911	2019118246841	1	60.371	50.697	0	44.533	155.601			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: La Tebaida | Cuenta: Desde: 158898 | Hasta: 158898 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes(Suspensión/Reconexión)	Matriculas
158898	CLUB LA FUENTE NO. 17	Filtro:	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202005		1.838		20 SIN OBSERVACION					
			202004		1.818		29 SIN OBSERVACION					
			202003		1.789		16 SIN OBSERVACION					
			202002		1.773		23 SIN OBSERVACION					
			202001		1.750		28 SIN OBSERVACION					
			201912		1.722		24 SIN OBSERVACION					
			201911		1.698		24 SIN OBSERVACION					

Factura sin pagar correspondiente a los meses de febrero, marzo y abril de 2020.

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

158898	5	\$	472.341	2020048246848
010002010014801		\$	319.751	
CLUB LA FUENTE NO.17	La Tebaida	\$	152.590	
TATIANA PAOLA GONZALEZ VALENCIA	41955268			
CLUB LA FUENTE NO.17	La Tebaida	15-may-2020		
		18-mar-2020		17-abr-2020
Residencial	6 - ALTO			16-feb-2020
		29	PAGO INMEDIATO	3
1818	1789		32.000,00	66,88% 66,88%
			6.410,92	4.028,30
			2.248,32	1.944,54
			2.248,32	1.944,54
			2.248,32	1.944,54
			6.410,92	4.028,30
			1.347,27	1.165,23
16	23	28	24	24
			21	23

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 EN M3
202001	1.750	28 m ³
202002	1.773	23 m ³
202003	1.789	16 m ³
202004	1.818	29 m ³
202005	1.838	20 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 26 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: En audio, toda vez que el peticionario no permitió el acceso al interior del conjunto: “Queda pendiente la de km 1 conjunto La Fuente Casa 17 la cuenta de servicio es la 158898, es un PQR 257 radicado 885 del 18 de Mayo fui al conjunto y hablé con el vigilante, el cual llamó a otro vigilante que se encontraba al interior del conjunto llamaron al señor Maurizio y la contestación que este señor dio, era que el no había puesto ningún reclamo, que no había pedido visitas de EPQ”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 Decreto 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 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 el señor **MAURIZIO SIENA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 158898**, correspondiente al predio ubicado, en el Km 1, Conjunto La Fuente Casa 17, de La Tebaida Quindío, podemos observar el siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1.750	28 m ³
202002	1.773	23 m ³
202003	1.789	16 m ³
202004	1.818	29 m ³
202005	1.838	20 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas estuvieron correctamente tomadas, los consumos corresponden a lo que efectivamente utilizaron en la vivienda, no son objeto de promedios, igualmente en la visita realizada el 26 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Queda pendiente la de km 1, conjunto La Fuente Casa 17, la cuenta de servicio es la 158898, es un PQR 257 radicado 885 del 18 de Mayo fui al conjunto y hablé con el vigilante, el cual llamó a otro vigilante que se encontraba al interior del conjunto, llamaron al señor Maurizio y la contestación que este señor dio, era que el no había puesto ningún reclamo, que no había pedido visitas de EPQ”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

El usuario expresa haber pagado los servicios, pero de acuerdo con la información que posee la Empresa a través del sistema comercial ialeph, la factura pagada el día 16 de febrero de 2020 a través del Banco BBVA, tal como se identificó anteriormente, no obstante la que objeto de reproche por el peticionario, corresponde a la acumulada por los periodos de febrero, marzo y abril de 2020.

Además de lo anterior, al usuario se le está cobrando la factura No. 2020048246848 de tres (3) meses de mora, por valor de \$472.341, representados en 319.751 por concepto de Acueducto y Alcantarillado y la suma de \$152.590 por concepto de Aseo a Serviaseo de La Tabaida Q., servicio que nosotros no prestamos, solo recaudamos para luego transferir.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **MAURIZIO SIENA** mazio35@hotmail.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. 0257 DE 2020

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