



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C- 097- 2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>ALEJANDRA LOZANO</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	1.116.232.744
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:qdemontenegro@gmail.com">qdemontenegro@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0891 del 18 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0262
<b>Cuenta de servicio:</b>	323372
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	<b>RESOLUCIÓN 0202 DE JUNIO 2 DE 2020</b>

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](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



## RESOLUCIÓN -0202-2020

Junio 2 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 323372

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 **ALEJANDRA LOZANO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.116.232.744, 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 0891, dando origen a la PQR No. 0262, en el que la usuaria manifiesta consumos elevados en la factura de la vivienda ubicada en la Carrera 5 # 18-45, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“buen día, como local comercial que se encontraba cerrado, recibí la facturación correspondiente al periodo 16 de marzo a 15 de abril y reporta un consumo de 30 m3; pero al día de hoy 18 de mayo en el contador se evidencia consumo por 29 m3. Espero me sea aclarada esta factura gracias”.*

#### 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

la Carrera 5 # 18-45, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **323372**, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS ALBERTO PALACIO MORALES**.

### 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 la Carrera 5 # 18-45 de Montenegro 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: Montenegro | Cuenta: Desde: 323372 | Hasta: 323372 | 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
323372	CRA 5 # 18-45 LOCAL # 2	Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total			
		202004	2020048253483	1	9.132	6.962	0	27.201	43.295			
		202003	2020038253484	1	9.132	6.962	0	27.988	44.082			
		202002	2020028253483	1	6.415	4.032	0	26.760	37.207			
		202001	2020018253485	1	9.132	6.962	0	26.335	42.429			

#### Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 323372 | Hasta: 323372 | 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
323372	CRA 5 # 18-45 LOCAL # 2	Filtro:	Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202005		30.17549605		0 SIN OBSERVACION					
			202004		30.17549605		1 SIN OBSERVACION					
			202003		29.17549605		1 SIN OBSERVACION					
			202002		28.17549605		0 SIN OBSERVACION					
			202001		28.17549605		1 SIN OBSERVACION					

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **323372**, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS ALBERTO PALACIO MORALES**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	28	1 m <sup>3</sup>
202002	28	0 m <sup>3</sup>
202003	29	1 m <sup>3</sup>
202004	30	1 m <sup>3</sup>
202005	30	0 m <sup>3</sup>

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020 (ANEXO 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Es un predio que es utilizado como local pequeño destinado para la venta de químicos, es atendido por una sola persona, medidor funcionando normalmente, tiene una lectura de 29 M3, se le explicó a la persona que atiende el local que no era consumo y que la factura le llegaba del valor de \$43.295, era porque le cobraban 27.201 mil pesos de aseo, revisión dentro de límites normales”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. El servicio de aseo nosotros no lo prestamos, solo lo recaudamos.

### 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 petionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3	ASEO
202001	28	1 m <sup>3</sup>	\$26.335
202002	28	0 m <sup>3</sup>	\$26.760
202003	29	1 m <sup>3</sup>	\$27.988
202004	30	1 m <sup>3</sup>	\$27.201
202005	30	0 m <sup>3</sup>	

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Es un predio que es utilizado como local pequeño destinado para la venta de químicos, es atendido por una sola persona, medidor funcionando normalmente, tiene una lectura de 29 M3, se le explico a la persona que atiende el local que no era consumo y que la factura le llegaba del valor de \$43.295, era porque le cobraban 27.201 mil pesos de aseo, revisión dentro de límites normales”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. El servicio de Aseo nosotros solamente somos recaudadores.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Como podemos observar en el recuadro anterior el consumo de agua para el periodo de abril fue de 1 M<sup>3</sup> y no 30 M<sup>3</sup>, como usted lo indica en la petición, igualmente para el mes de mayo el consumo fue de cero (0) M<sup>3</sup>, y no de 29 M<sup>3</sup>, finalmente, podemos identificar que el costo exagerado del que usted hace alusión podría ser por el valor del aseo, por un total a pagar en el mes de abril por \$27.201 tal como lo indica el recuadro.

#### 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Deceto 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 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 el decreto legislativo 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 **ALEJANDRA LOZANO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.116.232.744, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 323372**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 5 # 18-45, de Montenegro, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3	ASEO
202001	28	1 m <sup>3</sup>	\$26.335
202002	28	0 m <sup>3</sup>	\$26.760
202003	29	1 m <sup>3</sup>	\$27.988
202004	30	1 m <sup>3</sup>	\$27.201
202005	30	0 m <sup>3</sup>	

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Como podemos observar en el recuadro anterior el consumo de agua para el periodo de abril fue de 1 M<sup>3</sup> y no 30 M<sup>3</sup>, como usted lo indica en la petición, igualmente para el mes de mayo el consumo fue de cero (0) M<sup>3</sup>, y no de 29 M<sup>3</sup>, finalmente, podemos identificar que el costo exagerado del que usted hace alusión podría ser el valor del aseo, por un total a pagar en el mes de abril por \$27.201 tal como lo indica el recuadro.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **ALEJANDRA LOZANO** [qdemontenegro@gmail.com](mailto:qdemontenegro@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 el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.



Dada en Armenia, Quindío, a los dos (02) días 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. 0262 DE 2020**

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



Anexo 1 VISITA TÉCNICA AL LOCAL DE LA PETICIONARIA.

ACTA DE VISITA TÉCNICA  
FORMA UNIFORME 262 Red-2871 - 12-2009

Nombre: Martín      No. de Documento: \_\_\_\_\_  
 Nombre: Alexandra Lozano      No. de Documento: \_\_\_\_\_  
 C/ta. 5<sup>ta</sup> N°: 17-51 local 2.      No. de Documento: \_\_\_\_\_  
7535374      No. de Documento: \_\_\_\_\_

CANTIDAD		UNIDAD		VALOR		OBSERVACIONES	
29	m <sup>2</sup>	1	litro	29	litro	1	litro

1/2"	1/2"	B	5	B	29	12549605
------	------	---	---	---	----	----------

1	1	1	NO	2	NO
---	---	---	----	---	----

NO	NO	NO	NO
----	----	----	----

es un predio que es utilizado como local pequeño destinado para la venta de químicos, es atendido por una sola persona, medida Funcionando normalmente, tiene una lectura de 29 mts<sup>2</sup>. se le explicó a la persona que atiende local que no era consumo y que la factura le llegaba de el valor de \$43.795 era porque le cobraban 27.201 mil de Aspo.  
 Revisión dentro de límites normales.

Olsa Firma Alexandra Lozano B.  
 arrendataria

Firma Alexandra Lozano B.  
 116232911

22 MAYO 2020