

Constancia de Notificación Personal:	C- 107-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	YENIS MEYBI FERNÁNDEZ MARÍN
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	41.940.679
Dirección electrónica de notificación:	yenism@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0908
PQR:	No. 0266
Cuenta de servicio:	802449
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0211 DEL 8 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



Constancia de Notificación Personal:	C- 0111-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	YENIS MEYBI FERNÁNDEZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	41.940.679
Dirección electrónica de notificación:	yenism@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0908
PQR:	No. 0266
Cuenta de servicio:	802449
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0211 DEL 8 DE JUNIO DE 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero con “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 17 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas de 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 Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo comités intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta emergencia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus y 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. En el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P. implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico:

la página web www.epq.gov.co .	
Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización

10702-2020

RESOLUCIÓN -0211-2020

Junio 8 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 802449

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 **YENIS MEYBI FERNÁNDEZ MARÍN**, identificada con cédula de ciudadanía número 41.940.679, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 20 de Mayo de 2020, con radicado interno 0908, convertida en PQR-0266, en el que la usuaria manifiesta, reintegren el valor que desde el año pasado(2019) me venían descontando como pago anticipado acueducto y alcantarillado

cobrado hasta el 20 de febrero de 2020, a la vivienda ubicada en el Condominio Antawara Casa # 8, de Pueblo Tapao, Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Solicito me reintegren el valor que desde el año pasado (2019) me venían descontando como pago anticipado acueducto y alcantarillado cobrado hasta el 20 de febrero de 2020, además, que en el mes de noviembre de 2019 se pagó la factura dos veces. Realice este reclamo personalmente y hasta la factura de marzo registraba ese descuento, pero no veo reintegro de lo descontado. Gracias. He pagado normal”.

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 Condominio Antawara Casa # 8, de Pueblo Tapao, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 802449**, cuyo suscriptor es **LOTOR INGENIERIA S.A.S.**

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 Antawara, Casa # 8, de Pueblo Tapao Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación (1)

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Pueblo Tapao Cuenta: Desde: 802449 Hasta: 802449 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020041550339	1	36.984	36.994	0	37.024	111.002
202003	2020031550339	1	6.415	4.032	0	38.659	49.106
202002	2020021550339	2	38.251	32.389	0	74.525	145.165
202001	2020011550338	1	23.956	21.668	0	36.915	82.539
201912	2019121550338	1	34.380	33.371	0	20.608	88.359
201911	2019111550337	1	15.848	21.212	0	0	37.060
201910	2019101550337	1	16.933	12.808	0	47.549	77.290

Imagen de lecturas (2)

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Pueblo Tapao Cuenta: Desde: 802449 Hasta: 802449 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		9718565819		12 SIN OBSERVACION
202003		8518565819		0 SIN OBSERVACION
202002		8518565819		0 SIN OBSERVACION
202001		8518565819		4 SIN OBSERVACION
201912		8118565819		0 predio desocupado
201911		8118565819		8 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201910		7318565819		1 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 802449**, cuyo suscriptor es **LOTOR INGENIERIA S.A.S.**
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201910	73	1 m ³
201011	81	8 m ³
201912	81	0 m ³
202001	85	4 m ³
202002	85	0 m ³
202003	85	0 m ³
202004	97	12 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 20 de Mayo del 2020 (ANEXO 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“El derecho de petición que colocó la señora Yenis Meybi Fernández Marín, ante las Empresas Públicas del Quindío, no es por alto consumo, sino que solicita la*

devolución del cobro que le están haciendo de pago anticipado de acueducto y pago anticipado de alcantarillado de varios meses, que en febrero le quitaron ese cobro y que ella no ha notado en ninguna factura de que le hayan hecho esa liquidación de ese pago anticipado”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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
201910	73	1 m ³
201011	81	8 m ³
201912	81	0 m ³
202001	85	4 m ³
202002	85	0 m ³
202003	85	0 m ³
202004	97	12 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 20 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“El derecho de petición que*

colocó la señora Yenis Meybi Fernández Marín, ante las Empresas Públicas del Quindío, no es por alto consumo, sino que solicita la devolución del cobro que le están haciendo de pago anticipado de acueducto y pago anticipado de alcantarillado de varios meses, que en febrero le quitaron ese cobro y que ella no ha notado en ninguna factura de que le hayan hecho esa liquidación de ese pago anticipado”, esta facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados desde 201910 hasta 202002, se revisaran los valores de pago anticipado que se le sumaron a sus facturas desde el aplicativo del sistema y en el momento de obtener el respectivo ajuste, inmediatamente se le reflejara en su factura.

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 artículo 4º del Decreto 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 en el artículo 4º del Decreto 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: ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA YENIS MEYBI FERNANDEZ MARIN, identificada con cédula de ciudadanía número 41.940.679, toda vez que, de acuerdo con el análisis

juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 802449**, correspondiente al predio ubicado, en el Condominio Antawara, Casa # 8, de Pueblo Tapao, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
201910	73	1 m ³
201011	81	8 m ³
201912	81	0 m ³
202001	85	4 m ³
202002	85	0 m ³
202003	85	0 m ³
202004	97	12 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 20 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: *“El derecho de petición que coloco la señora Yenys Meybi Fernández Marín, ante las Empresas Públicas del Quindío, no es por alto consumo, sino que solicita la devolución del cobro que le están haciendo de pago anticipado de acueducto y pago*

anticipado de alcantarillado de varios meses, que en febrero le quitaron ese cobro y que ella no ha notado en ninguna factura de que le hayan hecho esa liquidación de ese pago anticipado”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados desde 201910 hasta 202002, se revisaran los valores de pago anticipado que se le sumaron a sus facturas desde el aplicativo del sistema y en el momento de obtener el respectivo ajuste, inmediatamente se le reflejara en su factura.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **YENIS MEYBI FERNANDEZ MARIN** yenism@hotmail.com

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar al área de sistemas para realizar el respectivo ajuste.

ARTICULO CUARTO: 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 QUINTO: De no ser posible la notificación como se determinó en

el artículo 2º de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 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 ocho (08) 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. 0266 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 AL PREDIO DE LA PETICIONARIA.



EPO
en tu vida

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRITICA POR 266-Brd. 908. 20. 1440

Municipio: pueblo TAYACO No. Cuenta: 3024117
 Nombre Suscriptor: YANIS MEYBI FERNANDEZ c.c.
 Dirección: AERONAUTA Casa 8 - villa ANTARCTICA casa 8.
 Tel. 3154812532 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Dámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro

OBSERVACIONES

el derecho de petición que la señora Yanis Meybi Fernandez - coloca ante las empresas públicas del quindío, no es por alto consumo sino que solicita la devolución del cobro que le están haciendo del pago anticipado de Acueducto y pago anticipado de alcantarillado de varios meses, que en febrero le quitaron ese cobro, y que ella no ha votado en ninguna factura que le hayan hecho esa liquidación de ese pago anticipado

(¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? _____)

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA					
29	11	2020				<i>Yanis Meybi Fernandez E.</i>	Firma: C.C.

EPO

Tel: +57(6) 7441774
 Telefax: +57(6) 7441683
 Correo 14 No. 22-30
 contactenos@esaquin.gov.co
 www.esaquin.gov.co

