



Constancia de Notificación Personal:	C-098- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MARÍA BERENICE MERA SÁNCHEZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	25.020.057
Dirección electrónica de notificación:	beremera@yahoo.es
Número y fecha de radicado interno:	0911 del 20 de mayo de 2020
PQR:	No. 0267
Cuenta de servicio:	361115
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0205 DEL 2 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 petionario 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 petionario y/o la publicación en la página web www.epq.gov.co.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización



10702-2020

RESOLUCIÓN -0205-2020

Junio 2 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 361115

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 BERENICE MERA SÁNCHEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 25.020.057, 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 0911, correspondiéndole la PQR No. 0267, en el que la usuaria manifiesta la inconformidad del porqué del incremento en los recibos de servicios de la vivienda ubicada en el Barrio Fundadores Manzana C, Casa # 2, de Montenegro Quindío desde febrero de 2020 a la fecha. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de que sea atendida y resuelta mi petición: cobro de aseo, acueducto y alcantarillado conforme lo dispone el artículo 23 de la C.P.C., artículos 153 y 158 de la ley 142/94, artículo 123 del Decreto 2150/95 y artículo 9 del decreto 2223/96. Expreso ante usted mi inconformidad por incremento en los recibos desde febrero a la fecha 2020. 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 el Barrio Fundadores Manzana C, Casa # 2, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 361115**, cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **MARIA BERENICE MERA 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 Barrio Fundadores Manzana C # 2, de Montenegro, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación (1)

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048257247	1	32.030	27.966	0	16.740	76.736
202003	2020038257247	1	31.939	27.868	0	17.394	77.201
202002	2020028257246	1	26.370	21.978	0	16.818	65.166
202001	2020018257246	1	22.204	17.646	0	31.881	71.731

Imagen de lecturas (2)

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		1.427		17 SIN OBSERVACION
202004		1.410		18 SIN OBSERVACION
202003		1.392		18 SIN OBSERVACION
202002		1.374		15 SIN OBSERVACION
202001		1.359		12 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 361115, cuyo suscriptor es la señora **MARIA BERENICE MERA SÁNCHEZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1359	12 m ³
202002	1374	15 m ³
202003	1392	18 m ³
202004	1410	18 m ³
202005	1427	17 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020 (Anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Tenemos una lectura de 1437, pasé revista del sistema hidráulico de la vivienda, empecé por revisar el sistema de llenado y vaciado de los dos sanitarios y no presentan fugas de agua, lo mismo los lavamanos, duchas, lavadero de ropa, y entrada de agua a la lavadora por último revise el medidor control agua de velocidad, y se encuentra funcionando normal, hice que abrieran una de la vivienda y este comenzó a girar los dos relojes que tiene y la ventaviola, firmó la señora María Berenice Mera, propietaria”, 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 peticionario 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
202001	1359	12 m ³
202002	1374	15 m ³
202003	1392	18 m ³
202004	1410	18 m ³
202005	1427	17 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Tenemos una lectura de 1437, pasé revista del sistema hidráulico de la vivienda, empecé por revisar el sistema de llenado y vaciado de los dos sanitarios y no presentan fugas de agua, lo mismo los lavamanos, duchas, lavadero de ropa, y entrada de agua a la lavadora por ultimo revise el medidor control agua de velocidad, y se encuentra funcionando normal hice que abrieran una de la vivienda y este comenzó a girar los dos relojes que tiene y la ventaviola, firmó la señora María Berenice Mera, propietaria”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 tuvo un aumento en los meses de marzo, abril y mayo debido al confinamiento por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro

En lo que se refiere a los posibles aumentos de aseo se trasladará su petición a la Empresa de Aseo teniendo en cuenta que EPQ no presta el servicio en el Municipio.

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 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 **MARIA BERENICE MERA SÁNCHEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 25.020.057, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 361115**, está bien procesada, y corresponde exclusivamente a consumo INCREMENTADO por causa del aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, que determinó que nos confináramos en la vivienda, lo que sin duda alguna hicieron la peticionaria y su familia, en la vivienda ubicada, en el Barrio Fundadores Manzana C, Casa # 22, de Montenegro Quindío, tal como lo podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1359	12 m ³
202002	1374	15 m ³
202003	1392	18 m ³
202004	1410	18 m ³
202005	1427	17 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató: “ Tenemos una lectura de 1437, pasé revista del sistema hidráulico de la vivienda, empecé por revisar el sistema de llenado y vaciado de los dos sanitarios y no presentan fugas de agua, lo mismo los lavamanos, duchas, lavadero de ropa, y entrada de agua a la lavadora por ultimo revise el medidor control agua de velocidad, y se encuentra funcionando normal hice que abrieran una de la vivienda y este comenzó a girar los dos relojes que tiene y la ventaviola, firmo la señora Maria Berenice Mera, propietaria”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 tuvo un aumento en los meses de marzo, abril y mayo debido al confinamiento en los hogares decretado por el Gobierno Nacional a causa de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **MARIA BERENICE MERA SANCHEZ** beremera@yahoo.es

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 ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este proveído, procédase con la notificación de acuerdo 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 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. 0267 DE 2020

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

11-11-2020



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA PROCESO CRÍTICA

Municipio: MALDONADO No. Cuenta: 361115
 Nombre Suscriptor: Maria Berenice Mera Sanchez
 Dirección: 8/ Fundadores MZC 22 Urbano
 Tel. 313 625 4048 Cel. 313 625 4048 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
Control Agua	1437	e	vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR					
Diámetro (Pulg)	Acumetida (Pulg)	Caja	Tapa	Clase de Falso	Letras
1 1/2"	1 1/2"	B	B	B	

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
4 adult	2	2	1	lavadero	lavadora

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otra
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

pase revista del sistema Hidráulico de la vivienda empero por revisar el sistema de llenado y vaciado de los dos sanitarios y no presenta fugas de Agua lo mismo los lavamanos, duchas, lavadero de ropa y entrada de Agua a la lavadora de ultimo revise el medidor Control Agua de velocidad y se encuentra funcionando normal. hice que abrieran una llave de la vivienda y este comenzó a girar los dos relojes que tiene y la vana violeta.

Firma: Sra. Maria Verónica Mera propietaria
 ¿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	V	2020				<i>[Firma]</i> Andrey Pastore E.	<i>[Firma]</i> C.C. 2.5070 057 @byca



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