



Constancia de Notificación Personal:	C-0104-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	ORLANDO LONDOÑO HERRÁN
Cédula de ciudadanía del Notificado:	7.520.120
Dirección electrónica de notificación:	analucialavado22@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0920 del 21 de mayo de 2020
PQR:	No. 0269
Cuenta de servicio:	177010
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0208 del 3 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 -0208-2020

Junio 03 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 177010

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 **ORLANDO LONDOÑO HERRÁN**, identificado con cédula de ciudadanía número 7.520.120, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 21 de Mayo de 2020, con radicado interno 0920, convirtiéndose en la PQR No. 0269, en el que, el usuario manifiesta, inconformidad por las tarifas cobradas a la vivienda ubicada en la Manzana 51, Casa 23, de La Tebaida Quindío. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“buenas tardes me encuentro muy inconforme por las tarifas cobradas solo vivimos dos personas me llevo el recibo de 68.000 del mes de marzo, se hizo el reclamo y hasta el día de hoy no me han dado respuesta alguna, del mes de mayo me llevo el recibo de 159.498 de antemano le agradezco la atención prestada”.

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 Manzana 51, Casa 23, de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 177010**, cuyo suscriptor es el señor **ORLANDO LONDOÑO HERRÁN**.

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 Manzana 51 Casa 23, de La Tebaida Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

- Gráfica No. 1 Facturación

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: La Tebaida | Cuenta: Desde: 177010 | Hasta: 177010 | Estrato: |

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

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202004	2020048248266	3	66.752	53.129	0	39.617	159.498
202003	2020038248267	2	45.098	35.945	0	26.477	107.520
202002	2020028248268	1	26.721	21.594	0	13.180	61.495
202001	2020018248266	1	24.027	19.263	0	13.222	56.512

- Gráfica No. 2 Lecturas de Medidor y Consumos

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: La Tebaida | Cuenta: Desde: 177010 | Hasta: 177010 | Estrato: |

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

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		4.489		19 SIN OBSERVACION
202004		4.470		14 SIN OBSERVACION
202003		4.456		11 SIN OBSERVACION
202002		4.445		18 SIN OBSERVACION
202001		4.427		16 SIN OBSERVACION

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 177010**, cuyo suscriptor es el señor **ORLANDO LONDOÑO HERRÁN**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	1	\$24.027	\$19.263	\$13.222	\$56.512
202002	1	\$26.721	\$21.594	\$13.180	\$61.495
202003	2	\$45.098	\$35.945	\$26.477	\$107.520
202004	3	\$66.752	\$53.129	\$39.617	\$159.498

Podemos observar que las lecturas han sido correctamente tomadas, toda vez que en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020 (ANEXO 1), por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató: revisión del medidor Agua forja con una lectura de 4.496, funciona normalmente al abrir una de las llaves del predio **residen tres adultos y dos menores, actualmente el día de 10 de mayo llegaron a la vivienda un adulto y dos menores, antes de esto eran dos personas**, revise el sanitario y sus accesorios y no presentan fugas, e igual que el lavamanos ducha, y entrada de agua a la lavadora y no presenta ninguna fuga, esta facturación, incluye los servicios de acueducto. Alcantarillado por parte de EPQ, y Aseo, servicio que nosotros no lo prestamos, solo lo recaudamos y transferimos el recurso a la Empresa que opera el servicio. (las **negrillas y subrayas son nuestras**).

- c) En la visita se deja expresa constancia que en la vivienda residen tres (2) adultos y dos (2) menores, quienes llegaron a la residencia el 10 de mayo de 2020.
- d) Está claro que el usuario no ha pagado las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2020, por lo cual la última factura está acumulando los cobros de los tres (3) meses.
- e) De acuerdo con el acta de visita realizada en la vivienda el día 21 de mayo de 2020, la lectura de la unidad de medición era de **4496m3**

- Grafica No. 3 Factura del mes de Febrero de 2020

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

177010					2020028248268
010002980010000	5		\$		61.495
NV TEBADA MZ51 No. 23		La Tebada	\$		48.315
ORLANDO LONDOÑO HERRAN	0		\$		13.180
NV TEBADA MZ51 No. 23		La Tebada		13-mar-2020	19-mar-2020
				18-ene-2020	17-feb-2020
Residencial	2 - BAJO			24-mar-2020	20-feb-2020
				25-mar-2020	25-mar-2020
4445	4427	18		18.000,00	22,5% 22,5%
				6.410,92	4.028,30
				1.044,13	903,05
				1.347,27	1.165,23
				1.347,27	1.165,23
				6.410,92	4.028,30
				1.347,27	1.165,23
16	13	14	14	15	12
17.616,00	13.574,00	14.921,00	14.921,00	16.268,00	12.530,00
					14.971,67
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO		6.411,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		4.028,30
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO		24.251,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO		20.974,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO		-3.941,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO		-3.408,00

1. Período cobrado: Consumos del 18 de enero al 17 de febrero de 2020;
2. Valor Total de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo \$61.495
3. Valor servicios de Acueducto y Alcantarillado \$48.315
4. Valor servicio de Aseo, el cual no operamos nosotros, solo recaudamos \$13.180
5. Altura de la deuda: 1 mes; pago al día;
6. El consumo del período cobrado fue de 18m3.

• **Gráfica No. 4 Factura mes de marzo de 2020**

177010		5	\$	2020038248267	
010002880010000					107.520
NV TEBADA MZ51 No. 23	La Tebada		\$		81.043
ORLANDO LONDOÑO HERRAN	0		\$		26.477
NV TEBADA MZ51 No. 23	La Tebada	13-abr-2020			
		18-feb-2020		17-mar-2020	
Residencial	2 - BAJO			20-feb-2020	
		11	PAGO INMEDIATO ✂	2	
4456	4445		32.000,00		22,5% 22,5%
				6.410,92	4.028,30
				1.044,13	903,05
				1.347,27	1.165,23
				1.347,27	1.165,23
				6.410,92	4.028,30
				1.347,27	1.165,23
18	16	13	14	14	15
20.310,00	17.616,00	13.574,00	14.921,00	14.921,00	16.288,00
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO		6.411,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		4.028,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO		14.820,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO		12.818,00
SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO		26.721,00	SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO		21.594,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO		-3.335,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO		-2.884,00
RECARGO ACUEDUCTO		481,00	RECARGO ALCANTARILLADO		389,00

1. Período cobrado: Consumos del 18 de febrero al 17 de marzo de 2020;
2. Valor Total de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo \$107.520
3. Valor servicios de Acueducto y Alcantarillado \$81.083;
4. Valor servicio de Aseo, el cual no operamos nosotros, solo recaudamos \$26.477
5. Altura de la deuda: Dos (2) meses. Pago en mora;
6. El consumo del periodo cobrado fue de 11m3.

• **Gráfica No. 5 Factura mes de Abril de 2020**

177010		5	\$	2020048248266	
010002890010000			\$		159.498
NV TEBADA MZ 51 No. 23		La Tebaida	\$		119.881
ORLANDO LONDOÑO HERRAN		0	\$		39.617
NV TEBADA MZ 51 No. 23		La Tebaida		15-may-2020	
				18-mar-2020	17-abr-2020
Residencial	2- BAJO				20-feb-2020
		14	PAGO INMEDIATO ✂		3
4470	4456		32.000,00		22,5% 22,5%
				6.410,92	4.028,30
				1.044,13	903,05
				1.347,27	1.165,23
				1.347,27	1.165,23
				6.410,92	4.028,30
				1.347,27	1.165,23
11	18	16	13	14	14
11.485,00	20.310,00	17.616,00	13.574,00	14.921,00	14.921,00
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.411,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.028,00		
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	18.892,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	16.313,00		
SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO	45.098,00	SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO	35.945,00		
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-3.941,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-3.408,00		
RECARGO ACUEDUCTO	322,00	RECARGO ALCANTARILLADO	251,00		

1. Período cobrado: Consumos del 18 de marzo al 17 de abril de 2020;
2. Valor Total de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo \$159.498;
3. Valor servicios de Acueducto y Alcantarillado \$119.881;
4. Valor servicio de Aseo, el cual no operamos nosotros, solo recaudamos \$39.617
5. Altura de la deuda: Tres (3) meses. Pago en mora;
6. El consumo del período que se cobra fue de 14m3;
7. Como puede observarse las tarifas son las mismas en las tres facturas, prueba fehaciente de que la Empresa EPQ no ha aumentado tarifas durante el presente año de 2020;
8. El usuario debe tres (3) facturas acumuladas, y en razón a las medidas y alivios tomadas por el Gobierno Nacional para hacer frente a la Pandemia, a través del Decreto 441 de 2020, ordenó que no se podía suspender o cortar ningún servicio, y quien estuviera suspendido o cortado, debía ser reconectado.
9. La factura del mes de Mayo, cuyo período cobrado será desde el 18 de abril al 17 de mayo de 2020, el consumo será de 19 m3;
10. Y de acuerdo con el Acta de Visita Técnica realizada en la vivienda el día 21 de mayo de 2020, la lectura del medidor era de 4496m3, lo que significa que en escasos 4 días, el consumo de la vivienda había aumentado en 7 m3, toda vez, que la de mayo fue de 4489m3;
11. El aumento de los dos últimos meses y lo que va iba hasta el día de la visita técnica, se explica por el número de personas que habitan la residencia del usuario, y tiene implicación debido al confinamiento decretado por el Gobierno Nacional para todos los colombianos en aislamiento preventivo obligatorio en los hogares, como medida para evitar el contagio del Covid-19, lo que se refleja en un mayor consumo del agua en las viviendas.

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	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	1	\$24.027	\$19.263	\$13.222	\$56.512
202002	1	\$26.721	\$21.594	\$13.180	\$61.495
202003	2	\$45.098	\$35.945	\$26.477	\$107.520
202004	3	\$66.752	\$53.129	\$39.617	\$159.498

Podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constato: revisión del medidor Agua Forja con una lectura de 4.496, funciona normalmente al abrir una de las llaves del predio residen tres adultos y dos menores, actualmente el día de 10 de mayo llegaron a la vivienda un adulto y dos menores, antes de esto eran dos personas, revise el sanitario y sus accesorios y no presentan fugas, e igual que el lavamanos ducha, y entrada de agua a la lavadora y no presenta ninguna fuga, esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, éste último, que aunque no lo prestamos, recaudamos su valor y lo transferimos a la empresa que opera el servicio en La Tebaida Q.

- b) Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas estuvieron bien y correctamente tomadas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar una deuda de tres meses, la cual corresponde a los meses de febrero, marzo, y abril, por el valor de ciento cincuenta y nueve mil cuatrocientos noventa y ocho pesos m/cte (\$159.498), lo que hace que su factura haya llegado por el valor objeto de reclamo, debe tener en cuenta, que, para que su factura se normalice, debe cancelar los valores que tiene pendientes por pagar, y aprovechar para el efecto los alivios decretados por el Gobierno Nacional, y de los cuales la Empresa viene promocionando vigorosamente.

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 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 del 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 ORLANDO LONDOÑO HERRAN, identificado con cédula de ciudadanía número 7.520.120, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 177010**, correspondiente al predio ubicado, en la Manzana 51, Casa 23, de La Tebaida Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	1	\$24.027	\$19.263	\$13.222	\$56.512
202002	1	\$26.721	\$21.594	\$13.180	\$61.495
202003	2	\$45.098	\$35.945	\$26.477	\$107.520
202004	3	\$66.752	\$53.129	\$39.617	\$159.498

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar una deuda de tres meses, la cual corresponde a los meses de febrero, marzo, y abril, por el valor de *cientos cincuenta y nueve mil cuatrocientos noventa y ocho pesos m/cte (\$159.498)*, lo que hace que su factura haya llegado por el valor objeto de reclamo, debe tener en cuenta, que, para que su factura se normalice, debe cancelar los valores que tiene pendientes por pagar.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **ORLANDO LONDOÑO HERRÁN** analucialavado22@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: De no poderse notificar la presente decisión a través de los mecanismos que ofrece el correo electrónico como lo expresamos en el artículo segundo de esta Resolución, procédase a notificar 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, el tres (03) 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. 0269 DE 2020

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

ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA VIVIENDA DEL USUARIO.

EPO Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA PGB 269. Qad. 920-21 Map

Municipio: Tecande No. Cuenta: 132010
 Nombre Suscriptor: Orlando Amador
 Dirección: MZ 51 Casa 23 Nudo Técnico
 Tel. _____ Cel. 3113048556 Electrónico

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>@/Agua</u>	<u>4496</u>	<u>0</u>	<u>Vol</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg.)	Acometida (Pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Señal
<u>1/2"</u>	<u>L</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>BR.</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u> <u>2 menores</u>	<u>L</u>	<u>L</u>	<u>L</u>	<u>longifera</u> <u>ND</u>	<u>Lavadora L 13.</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otrif
<u>ND</u>	<u>ND</u>		<u>N.</u>

OBSERVACIONES

Revisión del medidor Agua Fría. Con una factura de 4496, funciona normalmente al abrir una de las llaves del predio. Residen 3 adultos y 2 menores actualmente. El día 10 de mayo llegaron a la vivienda 1 adulto y 2 menores, otros de esto era 2 personas. Revisé un sanitario y sus accesorios y no presentan fugas o igual que el lavamanos, ducha y entrada de agua a la lavadora no presentan ninguna fuga.

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA					
<u>29</u>	<u>MAYO</u>	<u>2020</u>				<u>Andrés Pastora E.</u>	<u>Sra Lucio Leiva da</u> Firma: <u>CC. 24.579-869 C/A</u>

EPO en tu vida

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