

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-105-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>BENSON HAMIR URIBE SUPÚLVEDA y/ o ANA CÉFORA SEPÚLVEDA</b>
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	21.561.145
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:bensonhamir@gmail.com">bensonhamir@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0922 del 21 de Mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0270
<b>Cuenta de servicio:</b>	374530
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución -0209- 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](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>	Subgerente de Comercialización



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0209-2020

Junio 03 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 374530

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 **BENSON HAMIR URIBE SUPÚLVEDA** a nombre de la señora **ANA CÉFORA SEPÚLVEDA**, 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 0922, convirtiéndose en la PQR No. 0270, en el que el usuario manifiesta, inconformidad por las tarifas cobradas a la vivienda ubicada en el Barrio Comuneros, Manzana 17, Casa 15, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*‘Buena tarde por favor revisar el porqué del aumento en el costo del recibo del presente mes \$ 24.198 valor a pagar de la factura’.*

#### 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

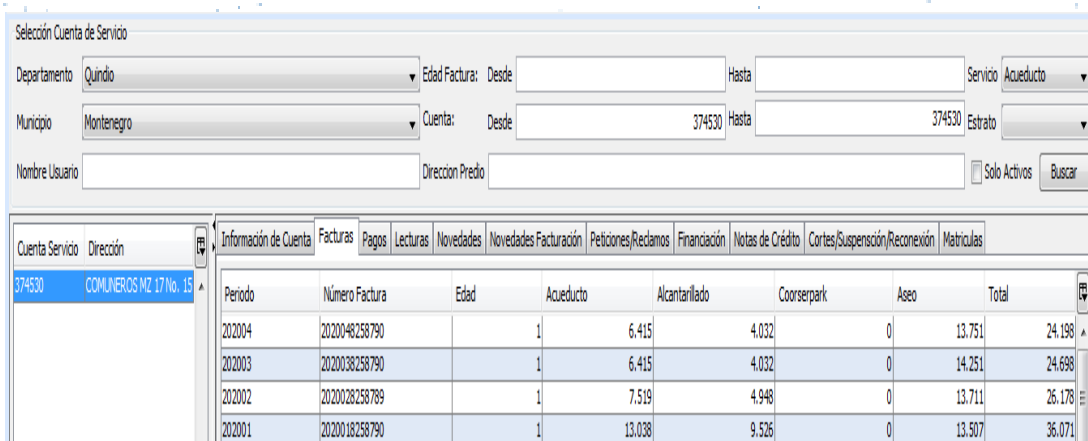
Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en el Barrio Comuneros, Manzana 17, Casa 15 de Montenegro Quindío,

corresponde a la cuenta de servicio **No. 374530**, cuya suscriptora es la señora **ANA CÉFORA SEPÚLVEDA**.

### 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

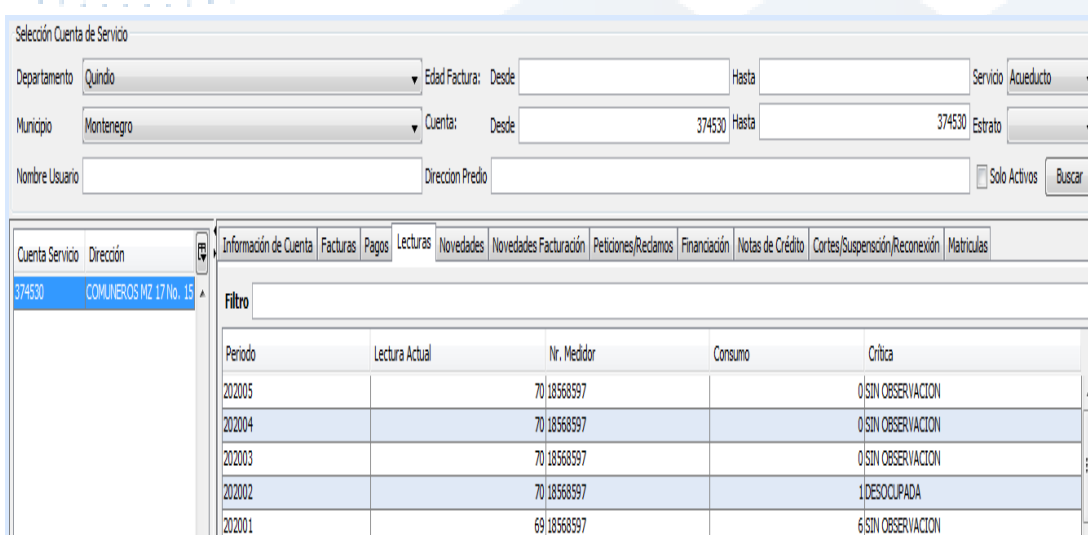
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Comuneros, Manzana 17, Casa 15, de Montenegro Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación:



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202004	2020048258790		1	6.415	4.032	0	24.198
202003	2020038258790		1	6.415	4.032	0	24.698
202002	2020028258789		1	7.519	4.948	0	26.178
202001	2020018258790		1	13.038	9.526	0	36.071

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		70 1856897		0 SIN OBSERVACION
202004		70 1856897		0 SIN OBSERVACION
202003		70 1856897		0 SIN OBSERVACION
202002		70 1856897		1 DESOCUPADA
202001		69 1856897		6 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 374530**, cuyo suscriptor es la señora **ANA CÉFORA SEPÚLVEDA**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
202001	1	\$13.038	\$9.526	\$13.507	6M <sup>3</sup>	\$36.071
202002	1	\$7.519	\$4.948	\$13.711	1M <sup>3</sup>	\$26.178
202003	1	\$6.415	\$4.032	\$14.251	0M <sup>3</sup>	\$24.698
202004	1	\$6.415	\$4.032	\$13.751	0M <sup>3</sup>	\$24.198

c) Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, toda vez que en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató que: *“Se visita el predio y este se encuentra deshabitado, la señora que vivía en el predio falleció hace dos meses y antes de esa fecha estuvo un mes donde un familiar, hable con el señor Luis Alberto Cañón, residente en la manzana 17 número 14, y efectivamente comenta que esa vivienda antes de la cuarentena, se encontraba desocupada, de igual forma hable con el hijo de la dueña y me informó que la señora había fallecido hacia tres meses aproximadamente, le explique sobre la lectura en sí de toda la factura y le hice saber que no le estaban cobrando consumo, firmó Manuel Dimas Sepúlveda hijo de la dueña”*; esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, éste último si bien no es prestado por la Empresa EPQ, sí recaudamos su valor y lo transferimos a la empresa que lo opera.

### 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	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
202001	1	\$13.038	\$9.526	\$13.507	6M <sup>3</sup>	\$36.071
202002	1	\$7.519	\$4.948	\$13.711	1M <sup>3</sup>	\$26.178
202003	1	\$6.415	\$4.032	\$14.251	0M <sup>3</sup>	\$24.698
202004	1	\$6.415	\$4.032	\$13.751	0M <sup>3</sup>	\$24.198

Podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño adscrito a esta dependencia, constató que: *“Se visita el predio y este se encuentra deshabitado, la señora que vivía en el predio falleció hace dos meses y antes de esa fecha estuvo un mes donde un familiar, hable con el señor Luis Alberto Cañón, residente en la manzana 17 número 14, y efectivamente comenta que esa vivienda antes de la cuarentena, se encontraba desocupada, de igual forma hable con el hijo de la dueña y me informo que la señora había fallecido hacia tres meses aproximadamente, le explique sobre la lectura en si de toda la factura y le hice saber que no le estaban cobrando consumo, firmo Manuel Dimas Sepúlveda hijo de la dueña”*. Esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- b) Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, y el consumo de los meses de marzo y abril fueron de cero (0) M<sup>3</sup>, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que el valor a pagar es debido al cobro del aseo y el cargo fijo, lo que hace que su factura haya llegado por el valor objeto de reclamo.

#### 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 491 del 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 ANA CEFORA SEPULVEDA**, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 374530**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Comuneros Manzana 17 # 15, de Montenegro, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	CONSUMO	TOTAL
202001	1	\$13.038	\$9.526	\$13.507	6M <sup>3</sup>	\$36.071
202002	1	\$7.519	\$4.948	\$13.711	1M <sup>3</sup>	\$26.178
202003	1	\$6.415	\$4.032	\$14.251	0M <sup>3</sup>	\$24.698
202004	1	\$6.415	\$4.032	\$13.751	0M <sup>3</sup>	\$24.198

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató que: *“Se visita el predio y este se encuentra deshabitado, la señora que vivía en el predio falleció hace dos meses y antes de esa fecha estuvo un mes donde un familiar, hable con el señor Luis Alberto Cañón, residente en la manzana 17 número 14, y efectivamente comenta que esa vivienda antes de la cuarentena, se encontraba desocupada, de igual forma hable con el hijo de la dueña y me informe que la señora había fallecido hacia tres meses aproximadamente, le explique sobre la lectura en sí de toda la factura y le hice saber que no le estaban cobrando consumo, firmo Manuel Dimas Sepúlveda hijo de la dueña”*. Esta facturación, incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que si bien es cierto, nosotros no lo prestamos directamente, pero recaudamos su valor para transferirlo al operador del mismo.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, y el consumo de los meses de marzo y abril fueron de cero (0) M<sup>3</sup>, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que el valor a pagar es debido al cobro del aseo y el cargo fijo, lo que hace que su factura haya llegado por el valor objeto de reclamo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **BENSON HAMIR URIBE SUPÚLVEDA** a nombre de la señora **ANA CÉFORA SEPÚLVEDA** [bensonhamir@gmail.com](mailto:bensonhamir@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 ser posible la notificación conforme el artículo segundo 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, el día 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. 0270 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



**EPO** Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

**ACTA DE VISITA TECNICA**  
PROCESO CRITICA par 270. R/92-21way

Municipio: Montenegro No. Cuenta: 794530.

Nombre Suscriptor: Ara C. Sepulveda

Dirección: C/ Comarcas M217+15 Estado: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: esquivel.diana.sepulveda@gmail.com

**DATOS DEL MEDIDOR**  
Código: 312038612  
Tipo de la cuenta: \_\_\_\_\_

Marca	Letra	Clase	Tipo
<u>AF</u>	<u>70</u>	<u>C</u>	<u>urbana</u>

**DATOS EN TERRENO - MEDIDOR**

Catavino (Pulg)	Acrometria (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Fases	Servicio	Serie
<u>1/2"</u>	<u>1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		<u>13068577</u>

**DATOS EN TERRENO - PREDIO**

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>ND</u>					

**TIPO DE FUGA**

Perceptible	interna	Externa	Otra

**OBSERVACIONES**

se visita el predio y se encuentra deshabitado. la señora que vivía en el predio falleció hace 2 meses y antes de esa fecha estuvo un mes donde un familiar, hablé con el señor Luis Alberto Cordero Residente en la M217+15, y efectivamente comenta que esa vivienda antes de la cuarentena se encontraba desocupada, de igual forma hablé con el hijo de la duena y me informo que la señora había fallecido hace tres meses aproximadamente. Deplique sobre la lectura en si de toda la factura y le hice saber que no se estaban cobrando consumo.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Por que: \_\_\_\_\_

Firma: esquivel.diana.sepulveda  
hijo de la duena.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>29</u>	<u>05</u>	<u>2020</u>				<u>Ara C. Sepulveda</u>	<u>Keyjo Sepulveda</u>

Firma: \_\_\_\_\_  
c.c. 9777169.

