



Constancia de Notificación Personal:	C- 0122- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	CÁRMEN ROSA RODRÍGUEZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.602.158
Dirección electrónica de notificación:	martinezcarmenrosa58@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	interno 1006 del 8 de junio de 2020
PQR:	No. 0294
Cuenta de servicio:	239161
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0234 DEL 24 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 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. 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*



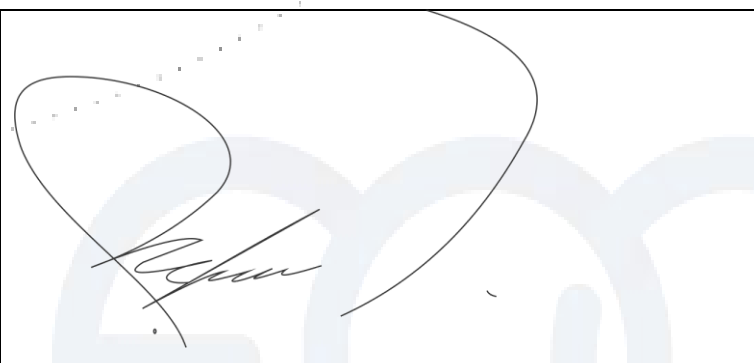
electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

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:	Julio Ernesto Ospina Gómez
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0234-2020

Junio 24 de 2020

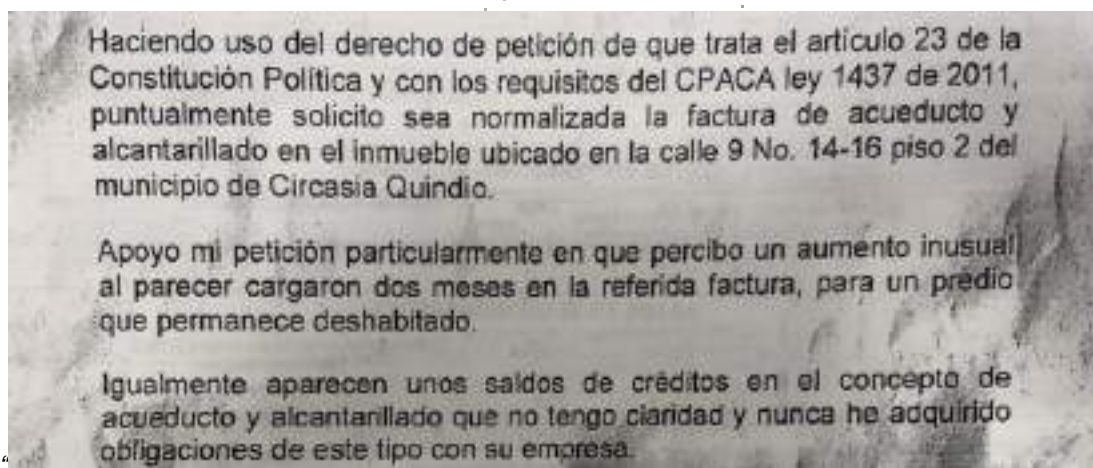
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 239161

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 **CÁRMEN ROSA RODRÍGUEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.602.158, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 08 de Junio 2020, con radicado interno 1006, y PQR No. 0294, en el que la usuaria manifiesta, que percibe un aumento inusual al parecer cargaron dos meses en la referida factura, al predio ubicado en la Calle 9 # 14-16 Piso 2, de Circasia Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:



Haciendo uso del derecho de petición de que trata el artículo 23 de la Constitución Política y con los requisitos del CPACA ley 1437 de 2011, puntualmente solicito sea normalizada la factura de acueducto y alcantarillado en el inmueble ubicado en la calle 9 No. 14-16 piso 2 del municipio de Circasia Quindío.

Apoyo mi petición particularmente en que percibo un aumento inusual al parecer cargaron dos meses en la referida factura, para un predio que permanece deshabitado.

Igualmente aparecen unos saldos de créditos en el concepto de acueducto y alcantarillado que no tengo claridad y nunca he adquirido obligaciones de este tipo con su empresa.

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”.

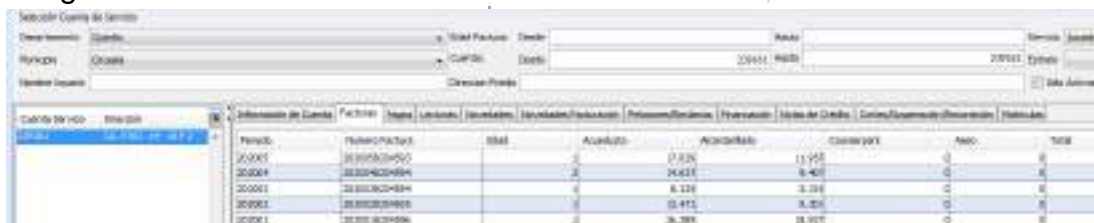
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Calle 9 # 14-16 Piso 2, de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 239161**. Cuyo suscriptor es el señor **SAMUEL MARTÍNEZ VALENCIA**.

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

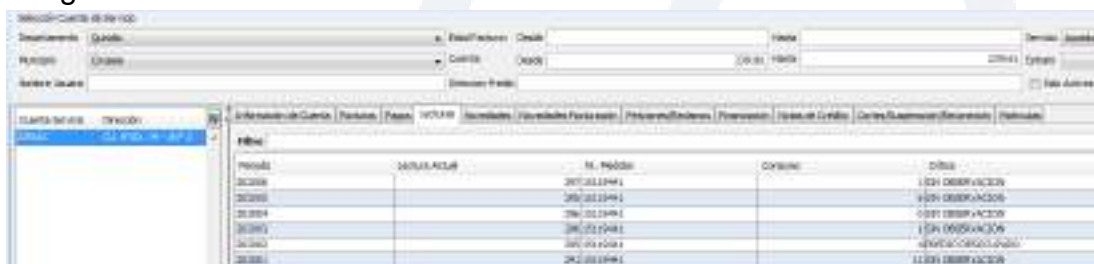
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Calle 9 # 14-16 Piso 2, de Circasia Q., cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	NumeroFactura	Valor	Acumulado	Acumulado	Consumo	Abono	TOT
20001	239161000	2	7.226	11.951	0	0	0
20004	239161004	2	14.452	9.401	0	0	0
20007	239161007	4	21.678	3.289	0	0	0
20010	239161010	2	28.904	9.201	0	0	0
20013	239161013	4	36.130	21.921	0	0	0

Imagen de lecturas



Periodo	NumeroLectura	N. Medidor	Consumo	Difer.
20008	239161008	207231941	1234	1234
20009	239161009	207231941	1234	1234
20010	239161010	207231941	1234	1234
20011	239161011	207231941	1234	1234
20012	239161012	207231941	1234	1234
20013	239161013	207231941	1234	1234

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 239161**. Cuyo suscriptor es el señor **SAMUEL MARTINEZ VALENCIA**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	291	11 m ³
202002	295	4 m ³
202003	296	1 m ³
202004	296	0 m ³
202005	296	6 m ³
202006	297	1 m ³

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 la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	291	11 m ³
202002	295	4 m ³
202003	296	1 m ³
202004	296	0 m ³
202005	296	6 m ³
202006	297	1 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de mayo hubo un error de lectura de 6 m³, en la visita técnica realizada el 12 de Junio del 2020 (anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que la lectura del medidor para esa fecha fue de 297m³, y expresa: “Predio de dos pisos, en el primer piso funciona como ferretería, el segundo piso se encuentra deshabitado hace seis meses, tiene medidores independientes, revise el del segundo piso y empecé por el medidor el cual se encuentra con la llave de paso cerrada, revise el interior de la vivienda y su sistema hidráulico, incluyendo sanitarios, duchas lavamanos y lavadero y no presentan fugas de agua, el señor Julio Cesar está encargado del primer y segundo piso”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Mayo de 2020, hubo un error de lectura de 6 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 6 M³; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado, la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

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 22 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 22 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 del artículo 4º del Decreto Legislativo 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 del artículo 4º del Decreto Legislativo 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 PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA CÁRMEN ROSA RODRÍGUEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 24.602.158, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 239161**, correspondiente al predio ubicado, al predio ubicado en la Calle 9 # 14-16 Piso 2, de Circasia Q., encontramos que la lectura para el mes de mayo fue de **6 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	291	11 m ³
202002	295	4 m ³
202003	296	1 m ³
202004	296	0 m ³
202005	296	6 m ³
202006	297	1 m ³



Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de mayo hubo un error de lectura de 6 m³, toda vez que, en la visita técnica realizada el 12 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que la lectura del medidor para esa fecha era de 297m³, y además manifestó; *“Predio de dos pisos, en el primer piso funciona como ferretería, el segundo piso se encuentra deshabitado hace seis meses, tiene medidores independientes, revise el del segundo piso y empecé por el medidor el cual se encuentra con la llave de paso cerrada, revise el interior de la vivienda y su sistema hidráulico, incluyendo sanitarios, duchas lavamanos y lavadero y no presentan fugas de agua, el señor Julio Cesar está encargado del primer y segundo piso”*, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de mayo de 2020, hubo un error de lectura de **6 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **6 M³**; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, y del artículo 4º del Decreto 491 de 2929, la anterior notificación se enviará al correo electrónico de la señora **CÁRMEN ROSA RODRÍGUEZ** martinezcarmenrosa58@gmail.com e igualmente se hará mediante publicación 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 se publique en la página de web de la empresa.

ARTÍCULO TERCERO: De no ser posible la notificación de esta decisión conforme el artículo segundo de este proveído, se procederá a notificar esta resolución de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria 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.



ARTÍCULO CUARTO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

Dada en Armenia Quindío, a los veinticuatro (24) día del mes de Junio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. (E)

PQR No. 0284 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S





ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA ALC butato
PROCESO CRÍTICA PSR 284

Municipio: Circasia No. Cuenta: 239161
 Nombre Suscriptor: Carmel Rosa Rodríguez
 Dirección: Cll. 9 # 14-16 pc. Estrato: _____
 Tel.: _____ Cel. 3012263464 → Julio Cesar Rubio Ríos
 Correo Electrónico: Empleado

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clave	Tipo
<u>AF</u>	<u>297</u>	<u>e</u>	<u>Solu</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Distancia (FUG)	Arco (FUG)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Fecha	Señal
<u>1/2'</u>	<u>1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

BT Personal	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>NO</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>Lavadero</u>	<u>NO</u>

TIPO DE FINCA

Perceptible	INMUEBLO	Extrínseco	OTRO

DISPOSICIONES

predio de 2 pisos, en el primer piso funciona Epq. Ferreteria. Solo piso se encuentra deshabitado luego de 6 meses, tiene medidores independientes, revise el del segundo piso y empiece por el medidor el cual se encontraba con la llave de paso cerrada, revise el interior de la vivienda y su sistema hidraulico, incluyendo sanitarios, ducha, lavamanos y lavadero y no presentan fugas de agua el señor Julio Cesar esta encargado del primer y segundo piso.

Firmo: Sr. Julio Cesar Rubio Rios

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI NO ¿Firma? Empleado

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	NO FOLIO	Nombre Firmante	Nombre Usuario
<u>12</u>	<u>Jun</u>	<u>2020</u>				<u>Amoby Cartan</u>	<u>9 + 45 7 50 L</u>

EPQ en tu vida

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

