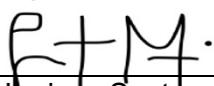


<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-042-2020
<b>Fecha:</b>	24/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
<b>Notificado:</b>	<b>JOSE JAVIER GUZMÁN GÓMEZ</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> Correo: <a href="mailto:guzmangonzalezfabian@gmail.com">guzmangonzalezfabian@gmail.com</a>
<p>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 el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles.</p>	

siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

**Firma:**



**Notificador:**

Harrison Santamaría

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

## RESOLUCIÓN 0153 2020

Abril 21 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 100100

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 **JOSE JAVIER GUZMÁN GÓMEZ** radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío a través de la página web de la entidad el día 13 de Abril de 2020, con radicado externo 0706, y radicado interno PQR N°-0211, en el que el usuario solicita visita para verificar el consumo y medición real del medidor a la vivienda ubicada en la Estación Manzana A Casa # 28, de La Tebaida, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*“Solicito una visita para verificar el consumo y medición real del contador ya que me han promediado el consumo por encontrarse cerrado el predio donde está el contador. Es de aclarar que ya hay persona en el predio que atienda al funcionario que registre la lectura”.*

#### 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 la vivienda ubicada en la Estación Manzana A Casa # 28, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 100100**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE JAVIER GUZMAN**.

### 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 Estación Manzana A Casa # 28, de La Tebaida, Quindío, sistema denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202003	2020038240226	2	57.222	46.402	0	28.036	131.660
202002	2020028240227	1	27.925	22.608	0	13.962	64.495
202001	2020018240226	1	26.108	21.064	0	13.994	61.166
201912	2019128240223	2	54.057	43.693	0	24.594	122.344
201911	2019118240222	1	27.455	22.229	0	12.270	61.954
201910	2019108240223	1	24.761	19.898	0	12.252	56.911
201909	2019098240223	1	39.581	32.716	0	12.196	84.493
201908	2019088240221	1	18.375	14.375	0	12.286	45.036

#### Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202003		1.641 04383		20 SIN OBSERVACION
202002		1.641 04383		19 SIN OBSERVACION
202001		1.641 04383		18 SIN OBSERVACION
201912		1.641 04383		18 SIN OBSERVACION
201911		1.641 04383		19 SIN OBSERVACION
201910		1.641 04383		17 SIN OBSERVACION
201909		1.624 04383		28 SIN OBSERVACION
201908		1.584 04383		12 BAJO LLAVE SE PROMEDIO

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 100100**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE JAVIER GUZMÁN GÓMEZ**.
- En los periodos facturados desde agosto de 2019 se le empezó a facturar un promedio de consumo por encontrarse el medidor bajo llave, así mismo sucedió con los meses siguientes: septiembre de 2019 la lectura fue de 1624 con un consumo promedio de 28 M3, octubre de 2019 la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 17 M3, noviembre de 2019 la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 19 M3, diciembre de 2019, la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 18 M3, enero de 2020 la lectura fue de 1641,

con un consumo promedio de 18 M3, febrero de 2020 la lectura fue de 1641, con un consumo promedio de 19 M3, marzo de 2020, la lectura fue de 1641, con un consumo promedio de 20 M3, Razon por la cual se le ha cobrado estos consumos por encontrarse el medidor bajo llave.

Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos evidenciar que en el contrato de condiciones uniformes en las siguientes clausulas expone:

*“CLAUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuaria, las siguientes:*

*Numeral 5: Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.”*

*CLAUSULA 17. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

*Numeral 9: La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, Si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.”*

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. Visita Técnica ordenada por la subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente para efectos de responder la PQR.

Ahora bien, en la Visita Técnica realizada al predio ubicado en La Estación Manzana A Casa 28 el pasado 17 de abril del año en curso por el señor **ARNOBY CASTAÑEDA**, funcionario adscrito a esta dependencia, pudo evidenciar que el medidor de la vivienda esta enrejado con difícil acceso a su lectura, así mismo, en el sistema hidráulico no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

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 interpretar que el medidor para los periodos facturados desde agosto de 2019 se le empezó a facturar un promedio de consumo por encontrarse el medidor bajo llave, así mismo sucedió con los meses siguientes: septiembre de 2019 la lectura fue de 1624 con un consumo promedio

de 28 M3, octubre de 2019 la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 17 M3, noviembre de 2019 la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 19 M3, diciembre de 2019, la lectura fue de 1641 con un consumo promedio de 18 M3, enero de 2020 la lectura fue de 1641, con un consumo promedio de 18 M3, febrero de 2020 la lectura fue de 1641, con un consumo promedio de 19 M3, marzo de 2020, la lectura fue de 1641, con un consumo promedio de 20 M3, Razón por la cual se le ha cobrado estos consumos por encontrarse el medidor bajo llave, además podemos observar que las lecturas tomadas son correctas.

Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos evidenciar que en el contrato de condiciones uniformes en las siguientes cláusulas expone:

*“CLAUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuaria, las siguientes:*

*Numeral 5: Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.”*

*CLAUSULA 17. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

*Numeral 9: La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, Si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.”*

Ahora bien, en la visita realizada al predio ubicado en La Estación Manzana A Casa 28 el 17 de abril del año en curso por el señor **ARNOBY CASTAÑEDA**, funcionario adscrito a esta dependencia, se pudo evidenciar que el medidor de la vivienda está enrejado con difícil acceso a su lectura, así mismo, en el sistema hidráulico no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### **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....”*

Conforme a lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, notificará 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. Al igual que el Decreto Ley 491 de 2020 en el artículo 4º dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia que autoriza la notificación de los actos administrativos por medios electrónicos (correo electrónico) registrado por el usuario al momento de presentar la petición.

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:** Comunicarle al señor **JOSE JAVIER GUZMÁN GÓMEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número 14.269.002, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 100100**, correspondiente al predio ubicado, en la Estación Manzana A Casa 28, de La Tebaida Quindío, resumimos lo dicho hasta aquí; podemos evidenciar que en el contrato de condiciones uniformes en las siguientes cláusulas expone:

*“**CLAUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuaria, las siguientes:*

***Numeral 5:** Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.”*

***CLAUSULA 17. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

***Numeral 9:** La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, Si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.”*

Ahora bien, en la visita realizada al predio ubicado en La Estación Manzana A Casa 28 el 17 de abril del año en curso por el señor Arnoby Castañeda, funcionario adscrito a esta dependencia, se pudo evidenciar que el medidor de la vivienda esta enrejado con difícil acceso a su lectura, así mismo, en el sistema hidráulico no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Finalmente se le recomienda permitir el acceso a los funcionarios para

seguir tomando las lecturas correctas y así poder comprobar el consumo real del predio.

**ARTICULO SEGUNDO:** Notificar o Comunicar esta decisión al correo electrónico del señor **JOSE JAVIER GUZMÁN GÓMEZ** [guzmangonzalezfabian@gmail.com](mailto:guzmangonzalezfabian@gmail.com)

**ARTÍCULO 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 y al correo electrónico del peticionario.

**PARÁGRAFO:** El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico registrado por el usuario en la petición o página de web de la empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no poderse notificar el presente acto administrativo al correo electrónico del usuario registrado en la solicitud, notifíquese esta decisión de conformidad 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 el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los veintiuno (21) días del mes de Abril 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. 0211 DE 2020**

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