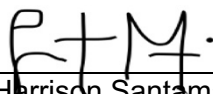


Notificación por Publicación:	No. C-049-2020
Fecha:	28/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación 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>	
Notificado:	LUISA FERNANDA JARAMILLO REYES
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: nandajaramillo@hotmail.com
<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</p>	

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 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 159 2020

Abril 24 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 146900

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 **LUISA FERNANDA JARAMILLO REYES**; radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la página web de las oficinas el día 13 de Abril de 2020, con radicado externo 0710, y radicado interno PQR N° 0215, en el que el usuario manifiesta, revisión por altos consumos; a la vivienda ubicada en el Barrio Pizamos, Etapa 2, Manzana 10 Casa # 9, de La Tebaida Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“Buenas noches, el presente reclamo es realizado ya que la factura de los últimos dos meses han duplicado su valor sin causa y en el hogar solo viven 4 personas, solicito una revisión en la cual se pueda evidenciar el aumento en el servicio y una posible solución ya que no cuento con el dinero para pagar tal valor”.

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 ubicado a la vivienda

ubicada en el Barrio Pizamos Etapa 2 Manzana 10 Casa # 9, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 146900**, cuyo suscriptor es el señor **HENRY RUIZ**.

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 Pizamos Etapa 2 Manzana 10 Casa # 9, de La Tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202003	2020038245413	2	74.302	61.202	0	52.954	188.458
202002	2020028245414	1	36.152	29.750	0	26.360	92.262
202001	2020018245412	1	21.332	15.933	0	26.444	64.709
201912	2019128245405	1	16.093	12.374	0	22.042	50.509
201911	2019118245404	1	15.808	12.155	0	22.054	50.017
201910	2019108245401	1	25.903	20.860	0	22.034	68.797
201909	2019098245386	1	29.416	23.924	0	21.888	75.228
201908	2019088245376	2	66.682	54.585	0	44.274	165.541

Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		484 8554609		21 SIN OBSERVACION
202003		463 8554609		26 SIN OBSERVACION
202002		437 8554609		25 SIN OBSERVACION
202001		412 8554609		14 SIN OBSERVACION
201912		398 8554609		9 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		389 8554609		9 SIN OBSERVACION
201910		380 8554609		17 SIN OBSERVACION
201909		363 8554609		20 SIN OBSERVACION
201908		343 8554609		24

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 146900**, cuyo suscriptor es el señor **HENRY RUIZ**.
- b) En los periodos facturados de septiembre de 2019, el consumo fue de 20 M3; en octubre de 2019, el consumo fue de 17 M3; en noviembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en diciembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en enero de 2020, el consumo fue de 14 M3; en febrero de 2020, el consumo fue de 25 M3; en marzo de 2020 el consumo fue de 26 M3; y en abril de 2020, el consumo fue de 21 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que si bien es cierto que ha tenido aumentos en varios periodos mensuales,

estos obedecen a consumos efectivos realizados por los usuarios del servicio, residentes en la propiedad, ya que las lecturas están tomadas correctamente, toda vez que en la visita técnica realizada por el Contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, luego de la revisión a todo el sistema hidráulico, se encontró que está trabajando bien, y que no presenta fugas visibles o imperceptibles, ni desviaciones significativas, que puedan incidir en el consumo, e igualmente 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

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 periodos facturados de septiembre de 2019, el consumo fue de 20 M3; en octubre de 2019, el consumo fue de 17 M3; en noviembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en diciembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en enero de 2020, el consumo fue de 14 M3; en febrero de 2020, el consumo fue de 25 M3; en marzo de 2020 el consumo fue de 26 M3; en abril de 2020, el consumo fue de 21 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas obedecen al registro efectivo del aparato de medición, el cual expresa en cifras lo que efectivamente corresponde al consumo de los residentes en dicha propiedad, las lecturas fueron correctamente tomadas, toda vez que en la visita realizada 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....”*

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, 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 artículo 4º. Del Decreto 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional, que autoriza la notificación de los actos administrativos a través del correo electrónico radicado por el usuario en el escrito del derecho de 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: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **LUISA FERNANDA JARAMILLO REYES**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 146900**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Pizamos Etapa 2 Manzana 10 Casa # 9, de La Tebaida, Quindío, podemos interpretar que el medidor número **146900** para los periodos facturados de septiembre de 2019, el consumo fue de 20 M3; en octubre de 2019, el consumo fue de 17 M3; en noviembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en diciembre de 2019, el consumo fue de 9 M3; en enero de 2020, el consumo fue de 14 M3; en febrero de 2020, el consumo fue de 25 M3; en marzo de 2020 el consumo fue de 26 M3; en abril de 2020, el consumo fue de 21 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas fueron tomadas correctamente, que los consumos corresponden efectivamente al consumo por parte de los residentes del inmueble, toda vez que en la visita realizada por la Empresa, todo el sistema hidráulico, a partir del medidor y la conducción de agua, como la grifería se encuentran funcionando normalmente, ya que no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTICULO SEGUNDO: Por autorización expresa del artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020, Notificar y Comunicar esta decisión a la usuaria a través del correo electrónico de la señora **LUISA FERNANDA JARAMILLO REYES** nandajaramillo@hotmail.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 también 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 a través del correo electrónico registrado por la usuaria en el derecho de petición, 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 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los veinticuatro (24) 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 N° 0215 DE 2020

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