

Notificación por Publicación:	No. C-050-2020
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:	LUZ MELIDA OLAVE ARIZA cc 38.234.425
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: lmolavea@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 0160 2020

Abril 24 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 213097

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 **LUZ MELIDA OLAVE ARIZA**; identificada con la cédula de ciudadanía No. 38.234.425, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, a través de la página web de las oficinas el día 14 de Abril de 2020, con radicado externo 0711, y radicado interno PQR N°-0216, en el que, la usuaria manifiesta lo siguiente:

“Soy Luz Mélida Olave Ariza CC 38234425. Propietaria del apto en mención, el cual aparece aun a nombre de la constructora INGNVARQ S.A.S. Entregado en diciembre 2019 y desde esa fecha se encuentra DESOCUPADO, ya que lo tenemos para alquiler por temporadas y hasta el momento no hemos tenido huéspedes y menos ahora cuando no puede entrar ninguno al conjunto y por orden del gobierno no puede haber turismo y el conjunto tienen ese uso. Dado lo anterior considero inapropiado por parte de EPQ cobrar un servicio que no se ha UTILIZADO. También soy propietaria del apto 201 Bq A. Cta 200138 y el cobro de Acueducto y Alcantarillado en los dos es igual. Solicito se haga revisión por una clara INEQUIDAD, ya que solo se debe cobrar el cargo fijo y no un consumo que no se ha realizado. Como se ve en el recibo el aseo no se está cobrando, eso es una prueba de que está DESOCUPADO. Adjunto los dos recibos para que se haga el comparativo y el recibo de luz EPQ donde el consumo es 0, solo se cobra el alumbrado público”.

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”.

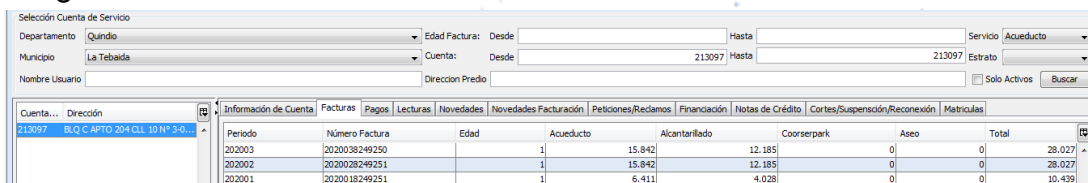
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 en la Reserva de la Colina, Calle 10 # 3-03 Apartamento 204 Bloque C, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 213097**, cuya suscriptora es todavía la Constructora **IGNOVARQ S.A.S.**

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

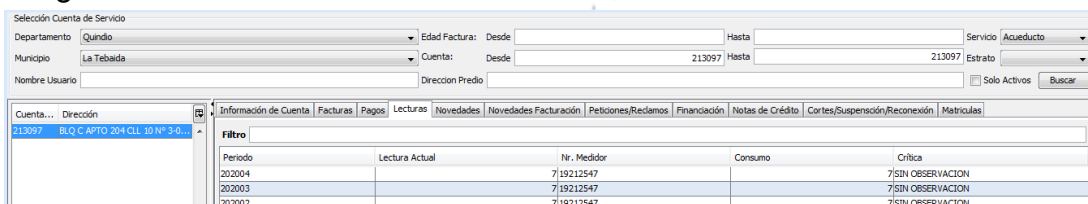
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en la Reserva de la Colina, Calle 10 # 3-03 Apartamento 204, Bloque C, de La Tebaida Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202003	2020038249250	1	15.842	12.185	0	0	28.027
202002	2020038249251	1	15.842	12.185	0	0	28.027
202001	2020018249251	1	6.411	4.028	0	0	10.439

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		719212547		7 SIN OBSERVACION
202003		719212547		7 SIN OBSERVACION
202002		719212547		7 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 213097**, cuya suscriptora es todavía la Constructora **IGNOVARQ S.A.S.**
- Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202002	1	\$6.411	\$4.028	\$0	7 m ³	\$10.439
202003	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027
202004	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, adscrito a esta dependencia, constató que el predio está desocupado, igualmente procedió a revisar el medidor y encontró una lectura de 7 m³, correspondiente seguramente al período correspondiente al mes de febrero de 2020, luego las lecturas de los meses de marzo y abril son equivocadas, o erróneas, al igual que los promedios dados para esos periodos, por lo cual habrá de devolvérselos a la peticionaria. 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 los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202002	1	\$6.411	\$4.028	\$0	7 m ³	\$10.439
202003	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027
202004	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, adscrito a esta dependencia, constató que el predio está desocupado, igualmente procedió a revisar el medidor y encontró una lectura de 7 m³, lo que significa que corresponde a la lectura de febrero, siendo erróneas las facturas de los periodos de marzo y abril de 2020, al igual que los promedios de consumo para esos periodos. Esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar en el periodo facturado del mes de marzo de 2020, hubo una lectura errónea de 7 M³, y en el mes de abril de 7 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 14 M³; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; 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 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 artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia que vive la Nación, en dicha disposición se autoriza a las entidades públicas notificar los actos administrativos a través de los medios electrónicos.

Así lo determina la disposición mencionada:

“ARTÍCULO 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto 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.”

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 **LUZ MELIDA OLAVE ARIZA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 213097**, correspondiente al predio ubicado, en la Reserva de la Colina Calle 10 # 3-03 Apto 204 Bloque C, de La Tebaida, Quindío, encontramos que las lecturas de marzo fue de 7 m³ y abril 7 m³, lo que corresponde a un valor de VEINTIOCHO MIL VEINTISIETE PESOS M/CTE (\$28.027), cada mes tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202002	1	\$6.411	\$4.028	\$0	7 m ³	\$10.439
202003	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027
202004	1	\$15.842	\$12.185	\$0	7 m ³	\$28.027

Finalmente podemos observar que las lecturas no son correctas, están equivocadas, lo mismo que el promedio que en la cuenta de servicio, toda vez que en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, adscrito a esta dependencia, constató que el predio está desocupado, igualmente procedió a revisar el medidor y encontró una lectura de 7 m³, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado, **luego es procedente en esta instancia rectificar dicho error, abonándole a la peticionaria la suma de 14m³ facturados que no ha consumido.**

Para concluir, podemos observar en el periodo facturado del mes de marzo y abril de 2020, hubo un cobro de consumo erróneo. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **14 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: 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.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese esta decisión de conformidad con el artículo 4 del decreto 491 de 2020 a la usuaria a través del correo electrónico registrado por ella lmolavea@hotmail.com .

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 CUARTO: De no ser posible la notificación de esta acto administrativo al correo electrónico de la peticionaria, la notificación se hará tal como lo establecen los 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.

ARTÍCULO QUINTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se mediante envío al correo electrónico de la señora **LUZ MELIDA OLAVE ARIZA** lmolavea@hotmail.com, e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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 No. 0216 DE 2020

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