

Notificación por Publicación:	No. C-051-2020
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:	GLADIS MARULANDA GIRALDO
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: monitocamargo13@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 0158 2020

Abril 24 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 157278

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 **GLADIS MARULANDA GIRALDO**; radicó derecho de petición ante **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**, la página web de las oficinas el día 14 de Abril de 2020, con radicado externo 0714, y radicado interno PQR N°- 0217, en el que, la usuaria manifiesta, revisión por altos consumos a la vivienda ubicada en el Barrio Profesores Calle 8 No. 4-58, de La Tebaida, Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Hace un mes recibí mi factura con un aumento descomunal, fui a la oficina hacer reclamo y me retuvieron la factura diciéndome que me darían solución en los próximos días. Hoy recibo mi nueva factura con un aumento exagerado y a la fecha no me han dado explicación del porqué los aumentos, cuando mi pago normalmente era de 30 mil pesos y ahora en plena pandemia COVID19 recibo esta factura por 124.112.”

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”.

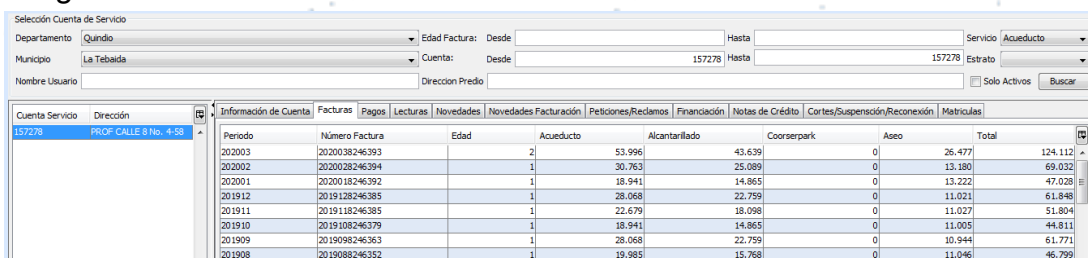
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 el Barrio Profesores Calle 8 No. 4-58, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **157278**, cuya suscriptora es la señora **GLADIS MARULANDA GIRALDO**.

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

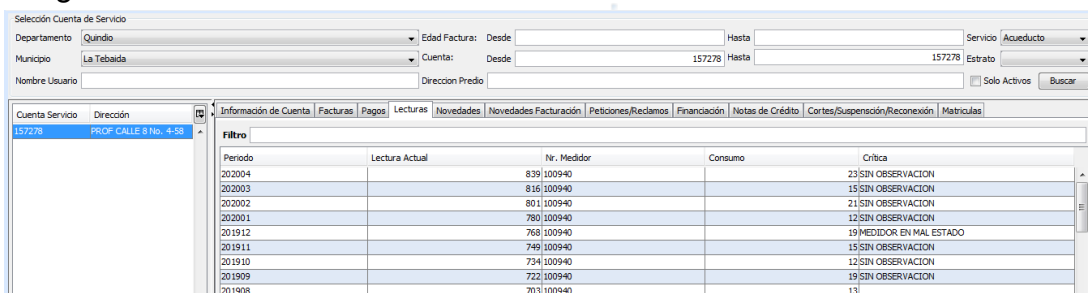
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Profesores Calle 8 No. 4-58, de La Tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202003	2020038246393	2	53.096	43.639	0	26.477	124.112
202002	2020028246394	1	30.763	25.089	0	13.180	69.032
202001	2020018246392	1	18.941	14.865	0	13.222	47.028
201912	2019128246385	1	28.068	22.759	0	11.021	61.848
201911	2019118246385	1	22.679	18.098	0	11.027	51.804
201910	2019108246379	1	18.941	14.865	0	11.005	44.811
201909	2019098246363	1	28.068	22.759	0	10.944	61.771
201908	2019088246352	1	19.985	15.768	0	11.046	46.799

Imagen de lecturas



Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		839 100940		23 SIN OBSERVACION
202003		816 100940		15 SIN OBSERVACION
202002		801 100940		21 SIN OBSERVACION
202001		780 100940		12 SIN OBSERVACION
201912		768 100940		19 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201911		749 100940		15 SIN OBSERVACION
201910		734 100940		12 SIN OBSERVACION
201909		722 100940		19 SIN OBSERVACION
201908		703 100940		13

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio No. **157278**, cuya suscriptora es la señora **GLADIS MARULANDA GIRALDO**.
- En los periodos facturados de agosto de 2019, el consumo fue de 13 M3, en septiembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en octubre de 2019, el consumo fue de 12 M3, en noviembre de 2019, el consumo fue de 15 M3, en diciembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en enero de 2020, el consumo fue de 12 M3, en febrero de 2020, el consumo fue de 21 M3, en marzo de 2020 el consumo fue de 15 M3, en abril de 2020, el consumo fue de 23 M3, para resumir lo dicho

hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, 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.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver la PQR.

La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por la solicitante, la cual se llevó a cabo por el contratista, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, con el siguiente resultado: la no existencia de fugas de ninguna naturaleza, sistema hidráulico en condiciones normales, medidor registra consumo. En resumen no existe ninguna dificultad que pueda alterar el consumo en la propiedad. Revisión en términos normales.

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 periodos facturados de agosto de 2019, el consumo fue de 13 M3, en septiembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en octubre de 2019, el consumo fue de 12 M3, en noviembre de 2019, el consumo fue de 15 M3, en diciembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en enero de 2020, el consumo fue de 12 M3, en febrero de 2020, el consumo fue de 21 M3, en marzo de 2020 el consumo fue de 15 M3, en abril de 2020, el consumo fue de 23 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, la Empresa le está facturando por consumo, no por promedio, lo que quiere decir, que los consumos que se están facturando son los consumos que están haciendo los usuarios del servicio en la dirección indicada en la petición, 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....”

Conforma 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 y es así como a través del Decreto 491 de 2020 dictado con ocasión de la emergencia, en el artículo 4º se expresó:

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: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **GLADIS MARULANDA GIRALDO**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **157278**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Profesores calle 8 No. 4-58, de La Tebaida Quindío, podemos interpretar que el medidor instalado, para los periodos facturados de agosto de 2019, el consumo fue de 13 M3, en septiembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en octubre de 2019, el consumo fue de 12 M3, en noviembre de 2019, el consumo fue de 15 M3, en diciembre de 2019, el consumo fue de 19 M3, en enero de 2020, el consumo fue de 12 M3, en febrero de 2020, el consumo fue de 21 M3, en marzo de 2020 el consumo fue de 15 M3, en abril de 2020, el consumo fue de 23 M3, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, se está cobrando lo que efectivamente se consume por parte de los usuarios del servicio, y más claro aún, en el periodo de aislamiento decretado con ocasión de la emergencia sanitaria, estando en la al interior de la residencia todos los miembros de la familia, el consumo es mayor al que normalmente se había presentado, dadas todas las necesidades del servicio permanentemente, el lavado de manos, el uso de los baños sanitarios, duchas, lavamanos, y en general de todas las instalaciones hidráulicas, ya que lo que antes se demandaba de lugares como la oficina, la empresa, o el trabajo, la escuela, etc., ahora se está gastando el agua de la propia casa de habitación. Por eso el consumo es mayor. Además, en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, que pudiera incidir negativamente en el consumo, y por otra parte, la facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar y Comunicar esta decisión al correo electrónico de la señora **GLADIS MARULANDA GIRALDO** monitocamargo13@hotmail.com reportado por la usuaria en el escrito de su petición.

ARTÍCULO TERCERO: Igualmente, en virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, ésta resolución se incorporará 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 poderse notificar al correo electrónico de la usuaria **GLADIS MARULANDA GIRALDO**, proceda a notificarse esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución proceden 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 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. 217 de 2020

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