

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-063-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	AMPARO PÉREZ GIRALDO
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	24.673.011
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	manoloswy@hotmail.com
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0731 – 20/04/2020
<b>PQR:</b>	0225
<b>Cuenta de servicio:</b>	234731
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución No. 170 de 2020.

Dados los últimos acontecimientos que vive 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](mailto: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](mailto: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 pagina web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	 Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0170-2020

Mayo 07 de 2020

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

Cuenta de servicio No. **234731**

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 **AMPARO PÉREZ GIRALDO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 24.673.011, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, en página web de la entidad el día 20 de Abril de 2020, con radicado externo 0731, y radicado interno PQR N° 0225, en el que la usuaria manifiesta lo siguiente:

*“La factura presenta alta tarifa en el servicio, las personas que residen allí siempre han sido las mismos. Gracias”.*

#### 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”.

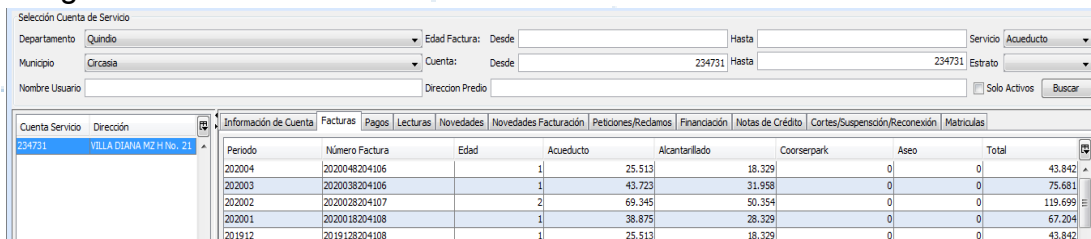
##### 2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 Villa Diana, Manzana H. Casa 21 de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **234731**.

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

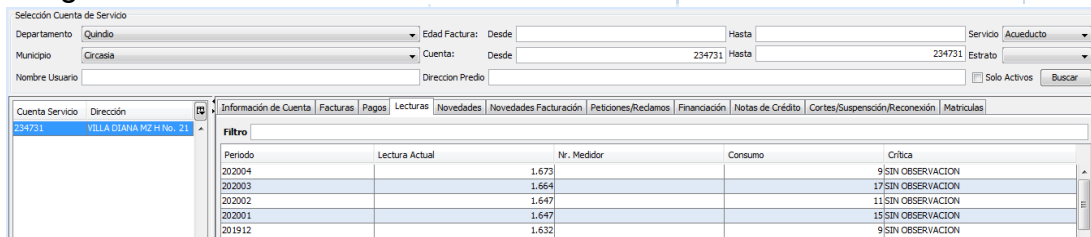
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado en el Barrio Villa Diana, Manzana H, Casa 21, de Circasia Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048204106	1	25.513	18.329	0	0	43.842
202003	2020038204106	1	43.723	31.958	0	0	75.681
202002	2020028204107	2	69.345	50.354	0	0	119.699
202001	2020018204108	1	38.875	28.329	0	0	67.204
201912	2019128204108	1	25.513	18.329	0	0	43.842

#### Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004	1.673			9 SIN OBSERVACION
202003	1.664			17 SIN OBSERVACION
202002	1.647			11 SIN OBSERVACION
202001	1.647			15 SIN OBSERVACION
201912	1.632			9 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **234731**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURAS	CONSUMO
<b>202001</b>	<b>1.647</b>	<b>15 m<sup>3</sup></b>
<b>202002</b>	<b>1.647</b>	<b>11 m<sup>3</sup></b>
<b>202003</b>	<b>1.664</b>	<b>17 m<sup>3</sup></b>
<b>202004</b>	<b>1.673</b>	<b>9 m<sup>3</sup></b>

Se observa que en la lectura del periodo de Febrero 2020 se repite la lectura del periodo anterior, es 1647m<sup>3</sup>, y se le cargan por error 11 m<sup>3</sup> de consumo, luego existió un error, igualmente, en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató: *“lectura del medidor 1678m<sup>3</sup>, procedí a pasar revista del predio y se comenzó mirando el medidor y se encuentra funcionando normalmente, no se encuentran fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revise la parte de entrada de agua al tanque del sanitario tubo de desagüe, y tapón agua stop, lo mismo ocurrió con el lavamanos, ducha, lavaplatos y tanque del lavado de ropa, para hacer la lectura del medidor se torna un poco difícil ya que se encuentra con poca visibilidad, se le informo al señor Manuel Janz Saavedra residente en el predio hacer una limpieza del visor a ver si cuadra su visibilidad”*, 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

- a) 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	LECTURAS	CONSUMO
202001	1.647	15 m <sup>3</sup>
202002	1.647	11 m <sup>3</sup>
202003	1.664	17 m <sup>3</sup>
202004	1.673	9 m <sup>3</sup>

Se observa que en la lectura del periodo de Febrero 2020 se repite la lectura del periodo anterior, es 1647m<sup>3</sup>, y se le cargan por error 11 m<sup>3</sup> de consumo, luego existió un error. Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de febrero hubo un error, igualmente en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató: *lectura del medidor el día de la visita 1678m<sup>3</sup>, procedí a pasar revista del predio y se comenzó mirando el medidor y se encuentra funcionando normalmente, no se encuentran fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revisé la parte de entrada de agua al tanque del sanitario tubo de desagüe, y tapón agua stop, lo mismo ocurrió con el lavamanos ducha, lavaplatos y tanque del lavado de ropa, para hacer la lectura del medidor se torna un poco difícil ya que se encuentra con poca visibilidad, se le informo al señor Manuel Janz Saavedra residente en el predio hacer una limpieza del visor a ver si cuadra su visibilidad*, 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 febrero de 2020, hubo una lectura errónea por consumo de 11 M<sup>3</sup>. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 11 M<sup>3</sup>; 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 el artículo 4º. Del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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 491 de marzo 28 de 2020, artículo 4º.

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 **AMPARO PEREZ GIRALDO**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.673.011, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 234731**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Villa Diana, Manzana H. Casa 21, de Circasia Quindío, encontramos que las lecturas por consumo para el mes de febrero fue de **11 m³**, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURAS	CONSUMO
202001	1.647	15 m³
202002	1.647	11 m³
202003	1.664	17 m³
202004	1.673	9 m³

Se observa que en la lectura del periodo de Febrero 2020 se repite la lectura del periodo anterior, es 1647m3, y se le cargan por error 11 m3 de consumo, luego existió un error. Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de febrero hubo un error, igualmente en la visita realizada el 22 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató: “lectura del medidor el día de la visita 1678m3, procedí a pasar revista del predio y se comenzó mirando el medidor y se encuentra funcionando normalmente no se encuentran fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revise la parte de entrada de agua al tanque del sanitario tubo de desagüe, y tapón agua stop, lo mismo ocurrió con el lavamanos ducha, lavaplatos y tanque del lavado de ropa, para hacer la lectura del medidor se torna un poco difícil ya que se encuentra con poca visibilidad, se le informo al señor Manuel Janz Saavedra residente en el predio hacer una limpieza del visor a ver si cuadra su visibilidad”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, podemos observar en el periodo facturado del mes de febrero de 2020, hubo una lectura errónea de medidor de 1647m<sup>3</sup>, para un consumo 11 M<sup>3</sup>. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 11 M<sup>3</sup>; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente, 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 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

**ARTÍCULO CUARTO:** 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 AMPARO PÉREZ GIRALDO [manoloswy@hotmail.com](mailto:manoloswy@hotmail.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.

Dada en Armenia Quindío., a los siete (07) días del mes de mayo 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- 0225 de 2020**

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