

Constancia de Notificación Personal:	C-064-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	DIANA CONSTANZA OROZCO SANTAMARÍA
Cédula de ciudadanía del Notificado:	43.027.340
Dirección electrónica de notificación:	dicorsa59@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0733 – 20/04/2020
PQR:	0227
Cuenta de servicio:	380118
Acto administrativo que se notifica:	Resolución No. 171 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 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, 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 página web www.epq.gov.co.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización

10702-2020

RESOLUCIÓN -0171-2020

Mayo 07 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 380118

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 **DIANA CONSTANZA OROZCO SANTAMARÍA**; identificada con la cédula de ciudadanía No. 43.027.340, radicó derecho de petición ante la Empresas Públicas del Quindío, a través de la página web de la entidad el día 20 de Abril de 2020, con radicado externo 0733, y radicado interno PQR N°-0227, en el que la usuaria manifiesta lo siguiente:

“Soy propietaria del apto 207A, Ed Guaduales. Recibí la última cuenta de agua por \$ 185.583, por 52 m2, lo cual resulta exagerado, Porque el apartamento permanece vacío. Solo en enero se Ocupó 3 días. Igual, cuentas anteriores por 25 m2. En ambos casos son imposibles de gastar. Por tanto, respetuosamente, solicitó se revise el contador, fallas de lectura o de la empresa, para pagar lo legal.”.

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 Edificio

Guadales del Café, Torre A, Apto 207 A, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 380118**.

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 Edificio Guadales del Café Torre A Apto 207 A, de Montenegro, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202003	2020038259005	1	79.780	83.141	0	22.662	185.583
202002	2020028259004	1	6.415	4.032	0	21.844	32.291
202001	2020018259005	2	15.662	11.067	0	41.600	68.329
201912	2019128259003	1	6.415	4.032	0	19.977	30.424

Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		2598212		0 SIN OBSERVACION
202003		2598212		27 SIN OBSERVACION
202002		2598212		0 SIN OBSERVACION
202001		2598212		1 SIN OBSERVACION
201912		2498212		0 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 380118**, cuyo suscriptor es **OSCAR ALFONSO USMA CASTRILLON**.
- Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	25	1 m ³
202002	25	0 m ³
202003	52	27 m ³
202004	25	0 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de marzo hubo un error, igualmente, en la visita realizada el 28 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató: “se pudo observar que es un predio que se encuentra desocupado desde el momento que empezó la cuarentena a nivel nacional, según el joven Willinton Ordoñez, guarda del edificio que se encontraba de turno hoy 29 de abril de 2020, se verificó la lectura del medidor y se encuentra en 25 M3, tiene la llave de paso cerrada, no se pudo hacer comunicación con la señora diana por via celular porque no contestó, firmó Willinton Ordoñez,

guarda de turno”, ésta 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	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	25	1 m ³
202002	25	0 m ³
202003	52	27 m ³
202004	25	0 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de marzo hubo un error, igualmente, en la visita realizada el 28 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató que: “se pudo observar que es un predio que se encuentra desocupado desde el momento que empezó la cuarentena a nivel nacional, según el joven Willinton Ordoñez, guarda del edificio que se encontraba de turno hoy 29 de abril de 2020, se verificó la lectura del medidor y se encuentra en 25 M3, tiene la llave de paso cerrada, no se pudo hacer comunicación con la señora diana por vía celular porque no contesto, Willinton Ordoñez, guarda de turno”, ésta 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 27 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 27 M3; 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 en el decreto 491 del 28 de marzo e 2020, artículo 4º., 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

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.

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 **DIANA CONSTANZA OROZCO SANTAMARÍA**, identificada con cédula de ciudadanía número 43.027.340, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 380118**, correspondiente al predio ubicado, en el Edificio Guadales del Café Torre A Apto 207 A, de Montenegro, Quindío, encontramos que la lectura por consumo para el mes de marzo fue de **27 m³**, erróneamente, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	25	1 m³
202002	25	0 m³
202003	52	27 m³
202004	25	0 m³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de marzo hubo un error, igualmente, en la visita realizada el 28 de Abril del 2020, por el señor Arnoby Castaño, adscrito a esta dependencia, constató que: “se pudo observar que es un predio que se encuentra desocupado desde el momento que empezó la cuarentena a nivel nacional, según el joven Willinton Ordoñez, guarda del edificio que se encontraba de turno hoy 29 de abril de 2020, se verifico la lectura del medidor y se encuentra en 25 M3, tiene la llave de paso cerrada, no se pudo hacer comunicación con la señora diana por vía celular porque no contesto, firmo Willinton Ordoñez, guarda de turno”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, podemos observar en el periodo facturado del mes de marzo de 2020, hubo una lectura errónea por consumo de 27 M³, cuando la lectura final del medidor a la fecha de la visita técnica es de 25m3, luego fue un error de la empresa y por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 27 M3; 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 el artículo 154 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 **DIANA CONSTANZA OROZCO SANTAMARÍA** dicorsa59@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-227 DE 2020

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