



Constancia de Notificación Personal:	C- 085 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	AMANDA LOZADA SANTACRUZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	25'527.673
Dirección electrónica de notificación:	jesus712e@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0871 del 15 de mayo de 2020
PQR:	N° 0251
Cuenta de servicio:	156430
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0190 del 27 de mayo de 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven 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



RESOLUCIÓN -0190-2020

Mayo 27 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **156430**

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 **AMANDA LOZADA SANTACRUZ**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web el día 15 de Mayo 2020, con radicado interno 0871, y radicado interno PQR N° 0251, en el que la usuaria manifiesta, aumento del agua del periodo facturado del 18 de marzo al 17 de abril en la vivienda ubicada en la Carrera 4ª # 6-09, de La Tebaida Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Cordial saludo señores EPQ, la presente es con el fin de manifestarles que yo Amanda Lozada Santacruz identificada con la cedula de ciudadanía número 25´527.673 de Miranda Cauca y titular del servicio de agua de la cuenta de servicio 156430; deseo tramitar mi inconformidad por el incremento injustificado del valor a pagar del periodo facturado desde el 18 marzo a 17 de abril del 2020, puesto que al comparar rápidamente los consumos previos se nota una diferencia de 17.547 pesos; teniendo en cuenta que en le predio (CRA4# 6-09-LaTebaidaQuindío) solo residimos dos personas dado que, al morir mi esposo hace ya 7 meses debió bajar el consumo pero antes está subiendo drásticamente, no obstante, se hace la aclaración que aun así el consumos de los meses anteriores al de la reclamación ya se ha observado un valor no concordante a la realidad y se ha hecho señalado de manera verbal en la oficina de la Tebaida Quindío sin ningún resultado. Espero una pronta y positiva respuesta de parte de ustedes”.

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”.

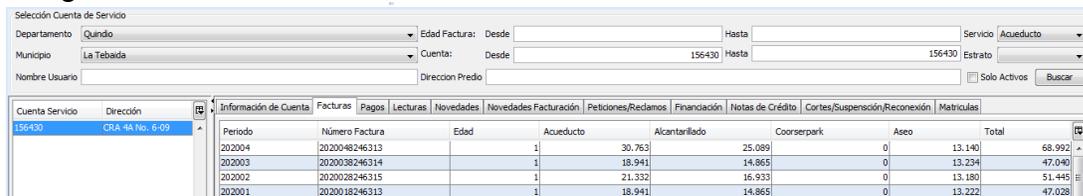
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 se encuentra ubicado en la Carrera 4ª # 6-09 de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 156430**, cuya suscriptora es la señora **AMANDA LOZADA**.

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 Carrera 4ª # 6-09 de La Tebaida, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, y pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Imagen de facturación



Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048246313	1	30,763	25,089	0	13,140	68,992
202003	2020038246314	1	18,941	14,865	0	13,234	47,040
202002	2020028246315	1	21,332	16,933	0	13,180	51,445
202001	2020018246313	1	18,941	14,865	0	13,222	47,028

Imagen de lecturas



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202005		1.7911179		9 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202004		1.7821179		21 SIN OBSERVACION
202003		1.7611179		12 SIN OBSERVACION
202002		1.7611179		14 SIN OBSERVACION
202001		1.7471179		12 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 156430**. Cuyo suscriptor es la señora **AMANDA LOZADA**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1.747	12 m ³
202002	1.761	14 m ³
202003	1.761	12 m ³
202004	1.782	21 m ³
202005	1.791	9 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de Marzo hubo un error de lectura de 9 m³, en la visita (ANEXO 1.) realizada el 26 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar revista del predio, inicie revisando los dos sanitarios en cuanto a los tanques de agua y sus accesorios y estos se encuentran sin fugas de agua, revise el resto del sistema hidráulico de la vivienda en cuanto al lavamanos ducha, lavadero y la lavadero y tampoco presentan fugas residen dos personas adultas, la lavadora es utilizada dos veces mensual, no han tenido daños en la parte interior en los últimos meses, firmo Jesús Alberto Cardozo hijo del propietario”, 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 la peticionaria 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	1.747	12 m ³
202002	1.761	14 m ³
202003	1.761	12 m ³
202004	1.782	21 m ³
202005	1.791	9 m ³

b) Podemos observar que en la lectura del mes de Marzo hubo un error de lectura.

c) En la visita realizada el 26 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, se constato que: “Procedí a pasar revista del predio, inicie revisando los dos sanitarios en cuanto a los tanques de agua y sus accesorios y estos se encuentran sin fugas de agua, revise el resto del sistema hidráulico de la vivienda en cuanto al lavamanos ducha, lavadero y la lavadero y tampoco presentan fugas residen dos personas adultas, la lavadora es utilizada dos veces mensual, no han tenido daños en la parte

interior en los últimos meses, firmó Jesús Alberto Cardozo hijo del propietario, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- d) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado del mes del 18 Marzo al 17 de Abril de 2020, hubo una lectura. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **9 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 artículo 4º. del Decreto legislativo 491 de 2020, se notificarán 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 artículo 4º del Decreto 491 de 2020.

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 **AMANDA LOZADA SANTACRUZ**, identificada con cedula de ciudadanía numero 25.527.673, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 156430**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 4ª # 6-09, de La Tebaida, Quindío, encontramos para el periodo facturado del 18 de Marzo al

17 de Abril la lectura fue de **21 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1.747	12 m ³
202002	1.761	14 m ³
202003	1.761	12 m ³
202004	1.782	21 m ³
202005	1.791	9 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de Marzo hubo un error de lectura, por lo que es necesario hacer devolución de **9 m³**, en la visita realizada el 26 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Procedí a pasar revista del predio, inicie revisando los dos sanitarios en cuanto a los tanques de agua y sus accesorios y estos se encuentran sin fugas de agua, revise el resto del sistema hidráulico de la vivienda en cuanto al lavamanos ducha, lavadero y la lavadora y tampoco presentan fugas residen dos personas adultas, la lavadora es utilizada dos veces mensual, no han tenido daños en la parte interior en los últimos meses, firmo Jesús Alberto Cardozo hijo del propietario”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado del mes del 18 Marzo al 17 de Abril de 2020, hubo una lectura errónea. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **9 M³**; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviara al correo electrónico de la señora AMANDA LOZADA SANTACRUZ jesus712e@gmail.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.

ARTÍCULO TERCERO: 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 CUARTO: De no poderse notificar esta Resolución conforme al artículo segundo de esta providencia, 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 proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación que deberán presentarse por escrito ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., debiendo remitir al expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando se presenta el recurso de Apelación subsidiario del de reposición, 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 veintisiete (27) días del mes de Mayo de dos mil veinte (2020).

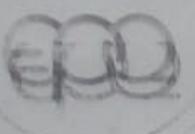
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS
Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR No. 0251 DE 2020

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

ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA


 Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7
 EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA
 PROCESO CRÍTICA PAR 251 Rad. 871 15-MAYO-20
 Dr. Gustavo

Ciudad: Telbaida No. Cédula: 156430
 Nombre del Cliente: Amanda Lozada Santa Cruz
 Cta. UTA N°: 6-09 Fecha: _____
 C.C. 3137222913 Jesús Cardozo

DATOS DEL MEDIDOR

Metrox	1792	C	Volúmet
--------	------	---	---------

DATOS DEL TUBO DE MEDICIÓN

1/2"	1/2"	B	B	B	1179.2011
------	------	---	---	---	-----------

DATOS DEL TUBO DE MEDICIÓN

2adultos	2	2	2	Lavadero	Lavadora. 20 lbs
----------	---	---	---	----------	------------------

TIPO DE FUGA

NO	NO	NO	No.
----	----	----	-----

procedi a pasar revista del predio e inicié Revisando los
 codos sanitarios encunto a los rangues de Agua y sus acceso
 rios y estas se encuentran sin fugas de Agua. Revise el
 resto del sistema Hidráulico de la vivienda encunto a lava
 manos, Duchas, Lavadero y la lavadora y tampoco presenta FU
 gas. Resaca e Persiana cadueta, la familia es utilizada
 e Visu mensual, no han tenido daños en la parte interior
 en los últimos meses.

Fimo: Jesús Alberto Cardozo
 Hijo del propietario

[Firma]
 [Firma] 1094932339

26 Mayo 2020

Tel: +57(6) 7441774 | C. Quindío No. 22-30
 Telefax: +57(6) 7441683