

Constancia de Notificación Personal:	C-099- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	CONSUELO SALAZAR
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24604844
Dirección electrónica de notificación:	leidyfeijo2014@gmail.com .
Número y fecha de radicado interno:	0903 del 19 de mayo de 2020
PQR:	No. 0265
Cuenta de servicio:	331435
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0204 DEL 2 DE JUNIO 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, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y luego hasta el 01 de julio 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 -0204-2020

Junio 02 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 331435

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 **CONSUELO SALAZAR**, identificada con la cédula número 24604844, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 19 de Mayo 2020, con radicado interno 0903, y radicado interno PQR No. 0265, en el que la usuaria manifiesta, revisar la facturación porque no es la debida y correspondiente al predio ubicado en el Barrio La Isabela, Manzana 12, Casa # 3 Piso 2, de Montenegro Quindío: En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Solicito una revisión a mi facturación 2020048254720 a nombre de consuelo Salazar cédula 24604844 cuenta de servicio 331435.porque no es la debida, ya que no me encuentro en la residencia desde el día 20 de marzo 2020 hasta la fecha en la que ha pasado todo el aislamiento preventivo obligatorio en la finca por lo que no se encuentra nadie consumiendo AGUA. Así que no es correcto el valor de 36.315 que están cobrando. También por favor hacer revisión de todas mis facturaciones porque soy persona sola soy estudiante de universidad por lo que no mantengo en la residencia y el valor que siempre cobran es este mismo por lo que me parece absurdo”.

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 el Barrio La Isabela, Manzana 12, Casa # 3 Piso 2, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 331435**, cuya suscriptora es la señora **CONSUELO SALAZAR**.

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 la Isabela Manzana 12 # 3 Piso 2, de Montenegro, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 331435 | Hasta: 331435 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Cuenta Ser...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
331435	LA ISABELA MZ 12 # 3 P...	Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202004	2020048254720	1	13.038	9.526	0	13.751	36.315			
		202003	2020038254721	2	27.454	20.171	0	28.028	75.653			
		202002	2020028254720	1	15.246	11.357	0	13.711	40.314			
		202001	2020018254721	2	27.670	20.326	0	26.060	74.056			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 331435 | Hasta: 331435 | Estrato: |

Nombre Usuario: | Dirección Predio: | Solo Activos | Buscar

Cuenta Ser...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
331435	LA ISABELA MZ 12 # 3 P...	Filtro	Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica					
			202005		146 16512726		0 SIN OBSERVACION					
			202004		146 16512726		6 SIN OBSERVACION					
			202003		146 16512726		5 SIN OBSERVACION					
			202002		141 16512726		8 SIN OBSERVACION					
			202001		133 16512726		6 SIN OBSERVACION					

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **331435**, cuya suscriptora es la señora **CONSUELO SALAZAR**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	133	6 m ³
202002	141	8 m ³
202003	146	5 m ³
202004	146	6 m ³
202005	146	0 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de Abril hubo un error en el cobro de consumo por **6 m³**, en la visita realizada el **21** de Mayo del 2020 (ANEXO 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“Procedí a pasar revista del predio, revise un sanitario con sus accesorios, tapón agua stop tubo de desagüe válvula de entrada de agua al tanque y no presentan fugas de agua, también revise una ducha un lavadero de ropa y tampoco presentan fugas, desde que empezó la cuarentena el segundo piso de ese predio se encuentra sin habitar, el medidor tiene una lectura de 146 M3, y funciona normalmente, no se encuentra frenado, se detecta en esa factura que le están promediando 6 M3, y el medidor no corrió porque no había nadie en la vivienda”*, 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	133	6 m ³
202002	141	8 m ³
202003	146	5 m ³
202004	146	6 m ³
202005	146	0 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Abril de 2020, hubo un error en el cobro por consumo **6 M³**. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **6 M³**; por error en el cobro del consumo 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 Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 4º., 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.

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 CONSUELO SALAZAR, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 331435**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio La Isabela Manzana 12, Casa # 3 Piso 2, de Montenegro Quindío, encontramos que hubo un error en el cobro de consumo de **6 m³**, **consumo promedio equivocado que habrá de devolverse a la usuaria**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	133	6 m ³
202002	141	8 m ³
202003	146	5 m ³
202004	146	6 m ³
202005	146	0 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Abril de 2020, hubo un cobro de consumo de **6 M³**. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **6 M³**; por error en el cobro del consumo 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 **CONSUELO SALAZAR** leidyfeijo2014@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: 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.

Dada en Armenia Quindío, dos (02) día del mes de Junio 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. 0265 DE 2020

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

ANEXO 1 VISITA TÉCNICA A LA VIVIENDA DE LA PETICIONARIA.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Montenegro No. Cuentas: 331435
 Número Suscriptor: Consuelo Palazola
 Dirección: Bl. Isabelo 1212 #3 piso 2
 Tel: 3142393314 Dirección: Lady Morales

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Uso
AF	146	e	residencial

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro Fug	Área de Fug	Tip	Tip	Color de Fug	Letras	Letras
1/2"	1/2	B	B	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Cuñeros	Grifos	Servis
1	NO	1	1	1	NO

TIPO DE FUGA

Percepción	Interna	Externa	OTR
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

proyecto para revisión del predio ubicado en el barrio la zona beta 1212 #3 piso 2, revise un sanitario EPO sus acceso tipo (Tapa y Agua stop tubo el chequeo válvula de control de agua al tanque) y no presentan fugas de tipo, también revisé, una ducha, un balneario de ropa y también presenta fugas, desde que empezó a lavarse en el 2do piso de este predio se encuentra sin habitar, el medidor tiene un lectura de 146 mts. y funciona normalmente, no se encuentra frenado.

(¿Quedo Satisfecho con la visita? SI NO ¿Por qué?)

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA				<i>[Firma]</i>	XLEIDY FEJZO
29	5	2020				<i>[Firma]</i>	CC 1005098236

Empresas Públicas del Quindío
 Tel: +57(6) 7441774 | Correo: 14 No. 22-30
 Telefax: +57(6) 7441683 | contacto@esaquin.gov.co
 www.esaquin.gov.co