

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C- 0109- 2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>ERIKA EUGENIA CHAGUENDO</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	33.815.946
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:erikachagu@gmail.com">erikachagu@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0928 del 22 de Mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0272
<b>Cuenta de servicio:</b>	200075
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN -0213- DEL 9 DE JUNIO 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 página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización







## RESOLUCIÓN .0213-2020

Junio 09 de 2020

### "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 200075

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 **ERIKA EUGENIA CHAGUENDO**, identificada con cédula de ciudadanía número 33.815.946, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 22 de Mayo de 2020, con radicado interno 0928, y PQR No. 0272, en el que la usuaria manifiesta, alto costo en la factura número 2020048248765 de la vivienda ubicada en Reserva de la Colina, Torre 1A Apto 106, de La Tebaida Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*"Asunto: Reclamo de facturación. Me dirijo a ustedes por este medio para informar sobre el alto costo en la factura número 2020048248765, ya que, por motivos de la pandemia por el COVID - 19 el apartamento no está siendo utilizado. He hablado por teléfono en varias ocasiones y no ha habido respuesta alguna, inclusive me dirigí a la oficina principal en Armenia, Quindío y tampoco me dieron solución. Me permito adjuntar el recibo del gas con el que confirmo el no uso del apartamento. Espero tener una pronta respuesta y solución frente al costo".*

#### 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



en quindío. Línea 3 | 9

Tel. +57(6) 7441774  
Telefax +57(6) 7441683

Carretero 14 No. 22-30  
contactenos@esquindio.gov.co  
www.esquindio.gov.co





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 Reserva de la Colina Torre 1A Apto 106, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 200075, cuyo suscriptor es el señor **LUIS RAUL RINCÓN BLANCO**.

### 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 Reserva de la Colina Torre 1A Apto 106, de La Tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación

Selección de datos

Servicio: Agua

Fecha: 31/03/2014

Selección de datos

Selección de datos

| Consumo |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 200     | 2000000 |         |         | 1.00    | 1.00    |         |         | 1.00    | 1.00    |
| 200     | 2000000 |         |         | 1.00    | 1.00    |         |         | 1.00    | 1.00    |
| 200     | 2000000 |         |         | 1.00    | 1.00    |         |         | 1.00    | 1.00    |
| 200     | 2000000 |         |         | 1.00    | 1.00    |         |         | 1.00    | 1.00    |
| 200     | 2000000 |         |         | 1.00    | 1.00    |         |         | 1.00    | 1.00    |

#### Imagen de lecturas

Selección de datos

Servicio: Agua

Fecha: 31/03/2014

Selección de datos

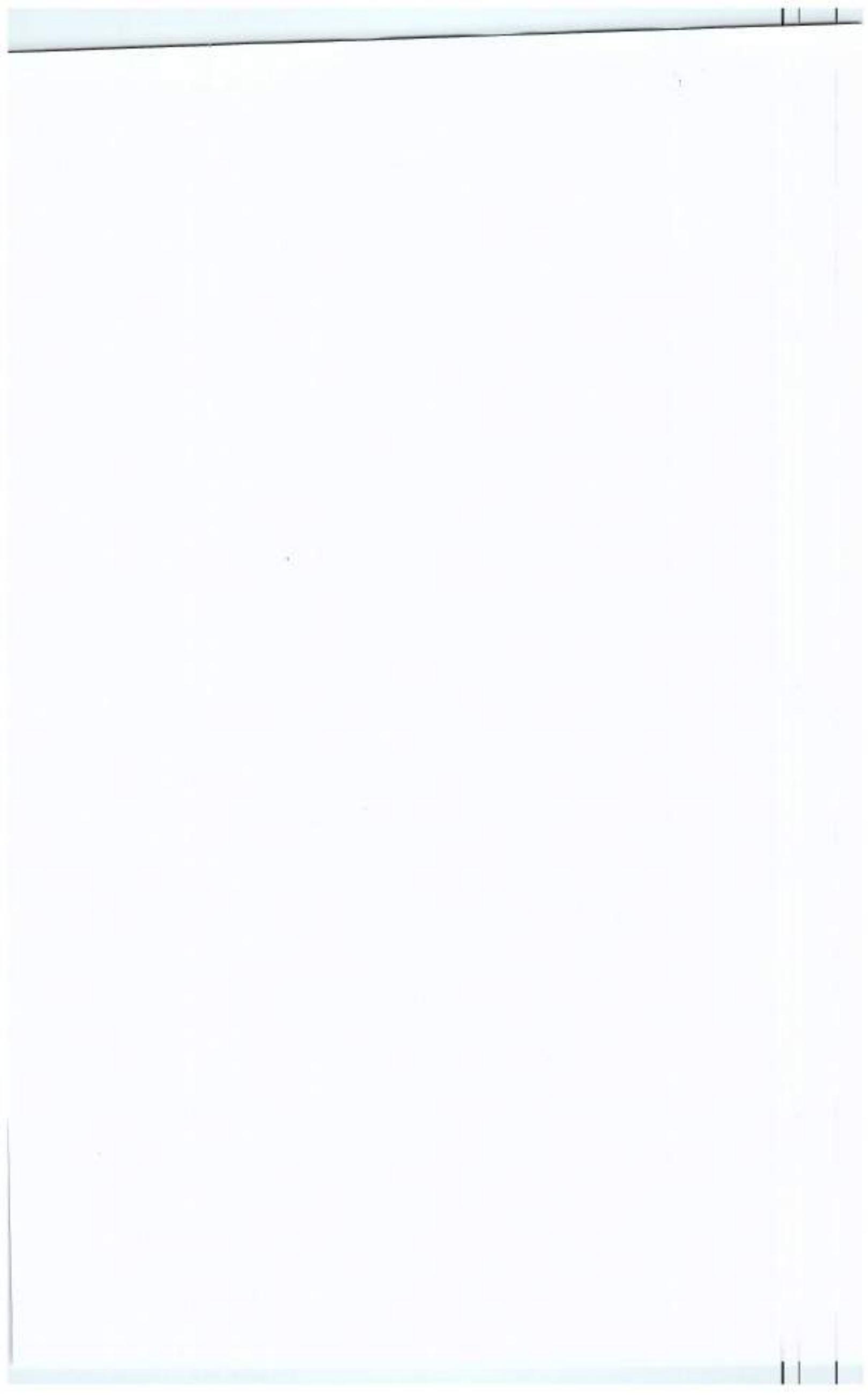
Selección de datos

Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo
200	2000000			1.00
200	2000000			1.00
200	2000000			1.00
200	2000000			1.00
200	2000000			1.00

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 200075, cuyo suscriptor es el señor **LUIS RAUL RINCÓN BLANCO**.











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 21 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 N° 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 artículo 4º del Decreto 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 legislativo 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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA ERIKA EUGENIA CHAGUENDO**, identificada con cédula de ciudadanía número 33.815.946, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. 200075, correspondiente al predio ubicado, en Reserva de la Colina, Torre 1ª, Apto 106, de La Tebaida Quindío, podemos observar el siguiente cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	ASEO	CONSUMO EN M3
202001	26	\$25.043	4 m <sup>3</sup>
202002	26	\$50.005	4 m <sup>3</sup>
202003	27	\$25.066	1 m <sup>3</sup>
202004	27	\$49.946	0 m <sup>3</sup>
202005	27		0 m <sup>3</sup>

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: "Se hace la visita del predio y según el vigilante de las Reservas de las Colinas manifiesta que ese apartamento se encuentra desocupado desde el mes de diciembre de 2019, revisado el medidor, este se encuentra con la llave de paso cerrada, tiene una lectura de 27 M3, el serial es 17517734", esta facturación, incluye los cargos fijos de los servicios de acueducto, alcantarillado y el servicio de aseo que no lo presta la Empresa, solamente recaudamos y transferimos a la Empresa ServiAseo LA TEBAIDA S.A E.S.P ubicada en la siguiente dirección, Calle 14 # 7-66 de La Tebaida Quindío; o a la dirección de correo electrónico, [auxpqr.latebaida@servigenerales.com](mailto:auxpqr.latebaida@servigenerales.com).







Cabe anotar que, nuestro sistema nos muestra que en el periodo facturado 202004 de 2020, es correcto, con valor a pagar solo por **cargo fijo**, por consiguiente, el periodo facturado 202004, **no es por consumo sino por el valor del aseo**, por un valor a pagar de \$49.946 pesos, ahora bien si desea hacer un reclamo por la facturación del Aseo, se puede dirigir a las instalaciones de la empresa ServiAseo LA TEBAIDA S.A E.S.P ubicada en la siguiente dirección, Calle 14 # 7-66 de La Tebaida Quindío; o a la dirección de correo electrónico, [auxpqr.latebaida@servigenerales.com](mailto:auxpqr.latebaida@servigenerales.com).

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **ERIKA EUGENIA CHAGUENDO** [erikachagu@gmail.com](mailto:erikachagu@gmail.com)

**ARTICULO TERCERO:** En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará 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:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 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 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los nueve (09) días 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. 0272 DE 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S  
Revisó: Juli Enríque Cepeda Gómez, Jefe Oficina PQR'S



NIT. 800.063.823-7

Tel. +57(6) 7441274  
Telefax +57(6) 7441463

Carrera 14 No. 22-30  
[contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co)  
[www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co)

