



1114

24 JUN 2020

Constancia de Notificación Personal:	C-111-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	CARLOS MANUEL DÍAZ
Cédula de ciudadanía del Notificado:	
Dirección electrónica de notificación:	jose-elmer@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	0941
PQR:	No. 0273
Cuenta de servicio:	200045
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0215 DEL 11 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 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."



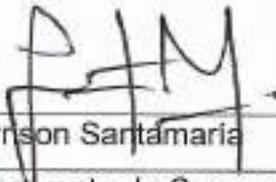


De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

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 - 0215-2020

Junio 11 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 200045

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

El señor **CARLOS MANUEL DÍAZ**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 27 de Mayo de 2020, con radicado interno 0941, convertida en la PQR No. 0273, en el que el usuario manifiesta inconformidad por las tarifas cobradas en su la vivienda ubicada en la Urbanización Abedules, Casa No. 17 en el sector rural del municipio de Circasia Quindío. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"En visita técnica efectuada por el funcionario Henry Maya el del 5 de mayo, se presume que haya una fuga pues es elevado el consumo muy respetuosamente me dirijo a ustedes para solicitar el geófono para detectar dicha fuga en el domicilio ubicado en el municipio de Circasia (rural), urbanización Los Abedules, casa número 17, predio identificado con el código 200045 en espera de una pronta respuesta, muy agradecido".

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 Urbanización Abedules, Casa número 17, en el Sector Rural del Municipio de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 200045**, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS MANUEL DÍAZ**.

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 Urbanización Abedules, Casa número 17, en el sector rural del municipio de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: **Quindío** | Edif/Peduro: **Deud** | Fecha: | Servicio: **Abedules**

Municipio: **Circasia Rural** | Centro: **Deud** | 2009: **Febr** | 2009: **Febr**

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |

Cuenta/Servicio	Descripción	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Horómetros	Horómetros Facturados	Pedidos/Retornos	Financiam	Inter de Crédito	Cuentas/Depositos/Retención	Revisión
		Periodo	Nombre Factura	Estado	Importe	Horómetro	Horómetro	Consumo	Rtas	Total		
		2009	2009010001		19.485					19.485		
		2009	2009010002		47.555					47.555		
		2009	2009010003		3.852					3.852		
		2009	2009010004		48.381					48.381		
		2009	2009010005		93.621					93.621		

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: **Quindío** | Edif/Peduro: **Deud** | Fecha: | Servicio: **Abedules**

Municipio: **Circasia Rural** | Centro: **Deud** | 2009: **Febr** | 2009: **Febr**

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |

Cuenta/Servicio	Descripción	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Horómetros	Horómetros Facturados	Pedidos/Retornos	Financiam	Inter de Crédito	Cuentas/Depositos/Retención	Revisión
		Periodo	Lectura Actual	H. Pedido	Consumo	Costo						
		2009		4.54		3000 DESERVACION						
		2009		4.28		3000 DESERVACION						
		2009		4.34		3000 DESERVACION						
		2009		4.12		3000 DESERVACION						
		2009		4.16		3000 DESERVACION						
		2009		4.07		3000 DESERVACION						

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 200045, cuyo suscriptor es el señor **CARLOS MANUEL DÍAZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	4117	36 m ³
202002	4143	26 m ³
202003	4147	4 m ³
202004	4164	17 m ³
202005	4384	22 m ³
202006	4454	70 m ³

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 observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	4117	36 m ³
202002	4143	26 m ³
202003	4147	4 m ³
202004	4164	17 m ³
202005	4384	22 m ³
202006	4454	70 m ³

Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, igualmente en la visita realizada el 10 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Comencé la revisión en la Urbanización Abedules, Casa 17, me encontré con un medidor marca EISTER con una lectura de 4454, se encuentra quieto, no habían llaves de la vivienda abierta, hice el ejercicio de esperar que se llenara el tanque de la reserva subterráneo, se niveló a la altura de la flota de cierre del tanque, quedando una simple gotera que cae al mismo depósito de agua, de este sitio me desplace nuevamente a observar el medidor y este se encontraba quieto con llaves cerradas de la vivienda, para esta observación estuvo presente Edgar Frías, trabajador de la vivienda y la propietaria del predio la señora Luz Mery Orrego, se le hizo la sugerencia de cambiar el tubo galvanizado que entra al tanque de reserva ya que se encuentra oxidado, de igual forma se le indica que de ahorro en el tanque de reserva tiene de 3.000 a 4.000 litros de agua". Esta facturación corresponde al servicio público de acueducto.

b) Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó la labor correspondiente para identificar la fuga imperceptible, y no se encontró fuga alguna por el contratista que

efectuó la visita; de igual forma se le recomendó remplazar la tubería que tiene en galvanizado para descartar una posible pérdida de agua.

- c) No se encontró fugas perceptibles o imperceptibles que pudieran incidir en el consumo.
- d) la vivienda cuenta con tanque de reserva de una capacidad entre 3 a 4 mil litros de agua, que puede ser la causa del alto consumo en un periodo determinado en el cual se hace el llenado de dicho tanque de abastecimiento.
- e) El medidor no se movía frente al cierre de todas las llaves del sistema hidráulico de la casa, lo que indica necesariamente la ausencia de fugas imperceptibles en la vivienda.

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 21 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 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 # 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 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 y el decreto legislativo 491 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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR EL SEÑOR CARLOS MANUEL DIAZ, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 200045**, correspondiente al predio ubicado, en Urbanización

Abedules, Casa 17, del sector rural del municipio de Circasia, Quindío, podemos observar que el consumo corresponde al agua utilizada por los residentes en las distintas actividades en la vivienda, a través del llenado del tanque de abastecimiento existente, con una capacidad entre 3.000 a 4.000 litros de agua, conforme al siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	4117	36 m ³
202002	4143	26 m ³
202003	4147	4 m ³
202004	4164	17 m ³
202005	4384	22 m ³
202006	4454	70 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 10 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Comencé la revisión en la Urbanización Abedules, Casa 17, me encontré con un medidor marca EISTER con una lectura de 4454, se encuentra quieto, no habían llaves de la vivienda abierta, hice el ejercicio de esperar que se llenara el tanque de la reserva subterráneo, se niveló a la altura de la flota de cierre del tanque, quedando una simple gotera que cae al mismo depósito de agua, de este sitio me desplace nuevamente a observar el medidor y este se encontraba quieto con llaves cerradas de la vivienda, para esta observación estuvo presente Edgar Frías, trabajador de la vivienda y la propietaria del predio la señora Luz Mery Orrego, se le hizo la sugerencia de cambiar el tubo galvanizado que entra al tanque de reserva ya que se encuentra oxidado, de igual forma se le indica que de ahorro en el tanque de reserva tiene de 3.000 a 4.000 litros de agua", esta facturación, incluye los servicios de acueducto.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó la labor correspondiente para identificar la fuga imperceptible, y no se encontró fuga alguna por el contratista que efectuó la visita; de igual forma se le recomendó remplazar la tubería que tiene en galvanizado para descartar una posible pérdida de agua.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **CARLOS MANUEL DÍAZ** jose-elmer@hotmail.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: De no poderse notificar como lo indica el artículo segundo de este proveído, procédase a notificar esta providencia 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 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, el once (11) días 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. 0273 DE 2020



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