

Notificación por Publicación:	No. C-054-2020
Fecha:	29/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
Notificado:	OMAR DE JESÚS MARTÍNEZ SIERRA
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co Correo: damian_11158@hotmail.com
<p>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 el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos</p>	

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 dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

RESOLUCIÓN -0162-2020

Abril 27 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 102800

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 **OMAR DE JESÚS MARTÍNEZ SIERRA**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío a través del correo de la entidad contactenos@epq.gov.co desde el correo damian_11158@hotmail.com el día 16 de Abril de 2020, con radicado externo 0723, en el que, el usuario manifiesta, revisión por altos consumos a la vivienda ubicada en el Barrio la Estación, Manzana H Casa 11, de La Tebaida, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“Cada mes se me incrementa exponencialmente el valor a cancelar del servicio de agua por un supuesto consumo que no es correcto y esto se me ve reflejado en la factura a pagar, siendo esto de mi preocupación ya que no es la primera vez que realizo esta petición. En la reclamación anterior se demostró que era problemas con el contador, presentando esta misma inconsistencia en la facturación, y en el reporte presentado por el visitador que evaluó el problema me dice que no es lógico tal consumo en mi residencia por la cantidad de personan que ahí residimos”.

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 Barrio la Estación, Manzana H Casa 11, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 102800**, cuyo suscriptor es el señor **OMAR DE JESÚS MARTÍNEZ**.

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 Estación Manzana H Casa 11, de La Tebaida, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coasepark	Aseo	Total
202003	2020038240405	2	101.635	84.842	0	26.477	212.954
202002	2020028240406	1	57.708	48.394	0	13.180	119.282
202001	2020018240405	1	42.888	35.577	0	13.222	91.687
201912	2019128240402	1	44.236	36.742	0	11.021	91.999
201911	2019118240401	1	42.888	35.577	0	11.027	89.492
201910	2019108240402	1	37.499	30.916	0	11.005	79.420

Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		955 17049277		32 SIN OBSERVACION
202003		923 17049277		30 SIN OBSERVACION
202002		899 17049277		41 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202001		852 17049277		30 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		822 17049277		31 SIN OBSERVACION
201911		791 17049277		30 SIN OBSERVACION
201910		761 17049277		26 SIN OBSERVACION
201909		735 17049277		28 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 102800**, cuyo suscriptor es el señor **OMAR DE JESÚS MARTÍNEZ**.
- En los periodos facturados de septiembre de 2019, el consumo fue de 28 M3; en octubre de 2019, el consumo fue de 26 M3; en noviembre de 2019, el consumo fue de 30 M3; en diciembre de 2019, el consumo fue de 31 M3; en enero de 2020, el consumo fue de 30 M3; en febrero de 2020, el consumo fue de 41 M3; en marzo de 2020 el consumo fue de 30 M3; en abril de 2020, el consumo fue de 32 M3. Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

3. Análisis y Respuesta

3.1. Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, procedió a ordenar conforme lo solicitado por el peticionario, visita técnica a la dirección indicada, la cual se llevó a cabo el día 4 de abril de 2020, por el señor ARNOBY CASTAÑO E., Contratista de la entidad, y quien narra dicha diligencia en los siguientes términos: “...residen 2 personas adultas y dos niños, un medidor que e encuentra funcionando dentro de los límites normales, para ese día había una lectura de 941m³, se hizo una nueva lectura para el día 14 de abril y nos da una lectura de 950m³, para esa fecha habían dos (2) personas más en la residencia, dadas las condiciones que se viven en el país; ese día atendió la visita la dama **MARÍA MARTINEZ**, residente en el predio, hoy 22 de abril de 2020, se obtiene una lectura de 957m³, nos da a entender que es un consumo dentro de los términos normales...”.

3.2. 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 de septiembre de 2019, el consumo fue de 28 M³; en octubre de 2019, el consumo fue de 26 M³; en noviembre de 2019, el consumo fue de 30 M³; en diciembre de 2019, el consumo fue de 31 M³; en enero de 2020, el consumo fue de 30 M³; en febrero de 2020, el consumo fue de 41 M³; en marzo de 2020, el consumo fue de 30 M³; en abril de 2020, el consumo fue de 32 M³. Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.
- b) Igualmente en la visita realizada el 4 de abril de 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia; evidenció que: *“residen 2 adultos y dos niños, se observa el medidor funcionando dentro de los límites normales, para ese día la lectura tomada fue de 941 M³, se realizó una nueva lectura el 14 de abril de 950 M³, para esta fecha se comprobó que habitaban dos personas más el predio por la situación que se vive en el país, atendió la visita la dama María Martínez residente en el predio, hoy 22 de abril de 2020, obtenemos una lectura de 957 M³, nos da entender que es un consumo en estos días dentro de lo normal.”*

- c) Como puede colegirse de lo anterior, la Empresa prestadora colocó especial atención a la presente petición a fin de poder interpretar las condiciones que ofrece el equipo de medición, y fue así como se produjeron 3 lecturas sobre el mismo contador, mismas

que nos van indicando el movimiento que se iba produciendo en la actividad diaria del hogar, y fue así, como el día 4 de abril, que se realizó la visita, la medición ofrecida por el aparato era de 941m³, el día 14 de abril la medición fue de 950m³ y el día 22 de abril de 2020, la lectura fue de 957m³, lo que quiere decir que el aparato estaba registrando permanentemente lo que iba pasando en la vivienda en cuanto al consumo del agua.

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 procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, al igual que al artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional con ocasión de la emergencia económica, social y ecológica, se 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 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 en su 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: La Empresa prestadora del servicio, acoge sin ninguna dubitación la solicitud de una visita técnica al sitio de residencia del peticionario, con el propósito de verificar las condiciones de las instalaciones hidráulicas instaladas, además de la funcionalidad del medidor allí instalado, y la existencia de factores externos al consumo, como pérdidas, fugas o cualquier otro elemento que pudiera señalarse como la causa del mayor consumo aducido por el señor **MARTINEZ SIERRA**, sin embargo luego de tal actividad, evidenciado que el medidor está trabajando normalmente, sin encontrar ninguna fuga perceptible o imperceptible o pérdida que pudiere incidir negativamente en el consumo, para la Empresa no es posible acceder a la pretensión suscrita por el señor **OMAR DE JESÚS MARTÍNEZ SIERRA**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 102800**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio la Estación, Manzana H Casa 11, de La Tebaida, Quindío, podemos interpretar que el

medidor número **102800**, para los periodos facturados de septiembre de 2019, el consumo fue de 28 M3; en octubre de 2019, el consumo fue de 26 M3; en noviembre de 2019, el consumo fue de 30 M3; en diciembre de 2019, el consumo fue de 31 M3; en enero de 2020, el consumo fue de 30 M3; en febrero de 2020, el consumo fue de 41 M3; en marzo de 2020, el consumo fue de 30 M3; en abril de 2020, el consumo fue de 32 M3; para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que las lecturas tomadas son correctas, las distintas mediciones relejan el consumo que se ha venido presentando en la residencia por parte de los usuarios, todos los consumos son fehacientemente registrados, toda vez que en la visita realizada no se encontraron fugas visibles, ni desviaciones significativas, que pudieran estar incidiendo en el mayor consumo de la vivienda, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 hará al correo electrónico damian_11158@hotmail.com y se publicará 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 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 159 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 Abril 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)