

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-0106 2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>LUZ STELLA PALACIO ARIAS</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	41.904.410
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:colsanfcodeasis@gmail.com">colsanfcodeasis@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0927 del 22 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	
<b>Cuenta de servicio:</b>	209720
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN -0210- DEL 4 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 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](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).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Supgerente de Comercialización



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0210-2020

Junio 04 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 209720

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 **LUZ STELLA PALACIO ARIAS**, identificada con cédula de ciudadanía número 41.904.410, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web, el día 22 de Mayo 2020, con radicado interno 0927, en el que la usuaria manifiesta que se haga la revisión pertinente de lectura del contador al predio ubicado en la Carrera 10 # 4-33, Colegio San Francisco de Asís de Circasia Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“Yo, Luz Estella Arias Palacio, identificado con cédula de ciudadanía número 41.904.410 expedida en la ciudad de Armenia y domiciliado en la cra. 10 No.4-33 del municipio de Circasia, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, respetuosamente solicito lo siguiente:*

*Hacer la revisión pertinente de lectura del contador de agua ya que, se vienen haciendo pagos mensuales entre 120.000 a 170.000 mil pesos por mes y para el periodo comprendido entre el 8 de febrero y el 7 de marzo del año en curso nos llega una factura por un valor de cuatrocientos sesenta y un mil setecientos quince pesos (\$461.715).*

*La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones:*

- 1. Somos una entidad escolar sin ayuda del gobierno*
- 2. Venimos de pagar facturas con un valor razonable al consumo y lectura*
- 3. No justificamos el cobro tan exagerado sin deber ninguna factura y sin razones justificadas a tal aumento.*
- 4. Agradezco que el tema sea evaluado, considerando que es imposible pagar una factura con un costo exorbitante y más en la contingencia que estamos viviendo y donde no hay ninguna clase de ingreso.*

*Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos:*

*Factura mes de abril 24 de 2020*

*Factura mes de mayo 26 de 2020 para que sea estudiado el caso”.*

#### 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 10 # 4-33 Colegio San Francisco de Asís de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 209720**. Cuyo suscriptor es el señor **MARIO ARIAS DUQUE**.

**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 10 # 4-33 Colegio San Francisco de Asís, de Circasia Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento:  Edad Factura: Desde  Hasta  Servicio:

Municipio:  Cuenta: Desde  Hasta  Estrato:

Nombre Usuario:  Dirección Predio:   Solo Activos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
209720	CRA 10 No. 4-33	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total			
		202005		2	9.992	6.713	0	0	16.705			
		202004	2020048201087	2	308.357	229.232	0	0	537.589			
		202003	2020038201087	1	264.516	197.199	0	0	461.715			
		202002	2020028201088	1	97.257	72.023	0	0	169.280			
		202001	2020018201089	1	21.800	15.537	0	0	37.337			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia    Cuenta: Desde: 209720    Hasta: 209720    Estrato:

Nombre Usuario:    Dirección Predio:     Solo Activos    Buscar

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		4.076		1 SIN OBSERVACION
202004		4.075		9 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202003		4.066		71 SIN OBSERVACION
202002		3.995		25 SIN OBSERVACION
202001		3.995		4 COLEGIO VACACIONES

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 209720**. Cuyo suscriptor es el señor **MARIO ARIAS DUQUE**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	3.995	4 m <sup>3</sup>
202002	3.995	25 m <sup>3</sup>
202003	4.066	71 m <sup>3</sup>
202004	4.075	9 m <sup>3</sup>
202005	4.076	1 m <sup>3</sup>

Podemos observar que en la lectura del mes de febrero, cuyo período corresponde a los consumos del 8 de enero al 6 de febrero de 2020, por lo cual hubo un error de consumo de **25 m<sup>3</sup>**, ya que la lectura del medidor fue represada en 3.995 metros cúbicos (idéntica a la lectura del mes anterior), lo que significa que el sistema interpretó que el medidor estaba frenado y promedió el consumo en 25m<sup>3</sup>, valor de la facturación, pero lo que en realidad ocurrió era que el Colegio todavía no comenzaba el año lectivo o la jornada estudiantil de 2020, razón para que no tuviera actividad la unidad de medición. Ahora bien, en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *“Procedí a pasar revista del colegio ubicado en la carrera 10 # 4-33, de circasia fui acompañado por el señor Jairo A. Díaz, empleado del mismo plantel, con el pase revista de seis sanitarios para alumnos y uno para el personal de profesores, siete llaves múltiples de lavado de manos, a todos los sanitarios les revise el tubo de desagüe, tapón agua stop y válvulas de entrada de agua a cada tanque del sanitario y ninguno presenta fugas de agua lo mismo las siete llaves de agua tradicionales, le dije al señor Jairo que abriera una de las llaves de adentro del colegio y de inmediato comenzó a funcionar el medidor, dando a entender que se encuentra funcionando normal, el plantel educativo se encuentra sin funcionamiento, desde el 13 de marzo de 2020”*, 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	3.995	4 m <sup>3</sup>
202002	3.995	25 m <sup>3</sup>
202003	4.066	71 m <sup>3</sup>
202004	4.075	9 m <sup>3</sup>
202005	4.076	1 m <sup>3</sup>

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Febrero de 2020, correspondiente a los consumos desde el 8 de enero al 6 de febrero de 2020, hubo un error habida cuenta de que la lectura fue represada en 3.995 m<sup>3</sup>, igual a la del mes de enero de 2020, y el sistema comercial de la Empresa interpretó que el medidor estaba frenado y en consecuencia promedió el consumo del período en **25 M<sup>3</sup>**, interpretación equivocada, porque en realidad lo que hubo allí, fue inactividad del medidor, toda vez que la población estudiantil aún no había iniciado el año escolar.

Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **25 M<sup>3</sup>**, por error en el 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 y en 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: ACCEDER A LA PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA LUZ STELLA ARIAS PALACIO**, identificada con cédula de ciudadanía número 41.904.410, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 209720**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 10 # 4-33, Colegio San Francisco de Asís en Circasia Quindío, encontramos que la lectura para el mes de Marzo fue de **71 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	3.995	4 m³
202002	3.995	25 m³
202003	4.066	71 m³
202004	4.075	9 m³
202005	4.076	1 m³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de Marzo de 2020, hubo un error en el consumo del período por **25 M³**, por las consideraciones técnicas anotadas en el cuerpo de este instrumento. Por consiguiente, se le reconoce a la usuaria la devolución de **25 M**, por error en el consumo del periodo facturado de Febrero, cuyo consumo correspondía al comprendido entre el 8 de enero al 6 de febrero de 2020, 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 enviará al correo electrónico de la señora **LUZ STELLA ARIAS PALACIO** [colsanfcodeasis@gmail.com](mailto:colsanfcodeasis@gmail.com), e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

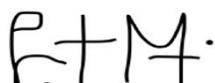
**PARÁGRAFO:** El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o se publique en la página de web de la empresa.

**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 ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este proveído, 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 los artículos 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 cuatro (04) 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)

**RADICADO N° 0927 DE 2020**

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

**ACTA DE VISITA TECNICA**  
PROCESO CRITICA

Municipio: Circasia No. Cuenta: 909720  
 Nombre Suscriptor: Luz Stella Pizarro Palacio cc Colegio S.  
 Dirección: Cra-10 N° 4-33 Estrato:  
 Tel. 3103090396 Correo Electrónico: 3108439586 jairo

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
TKN-7690	410.77	@	vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diametro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"	B	R	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO				
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos
	8	7		Llaves Lavamanos

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
ND	ND	ND	ND

**OBSERVACIONES:**  
 procedi a pasar revista del colegio ubicado en la Cra. 10 N° 4-33 de Circasia. Fui acompañado del Señor Jairo A. Diaz, empleado del mismo plantel. Con el pase revista de 6 sanitarios para alumnos y uno para el personal de profesores, 7 llaves multiples de lavando de manos, a todos los sanitarios se revise el tubo de desagüe, tapon Agua fría y valvulas de entrada de Agua a cada tanque de sanitarios y ninguno presenta fugas de Agua, lo mismo las 7 llaves de Agua tradicionales. Se dijo al señor Jairo que abriera una de las llaves de agua tra del Colegio y de inmediato comenzo a funcionar el medidor, dando a entender que se encuentra funcionando NOY se garantiza sin funcionar desde el 13 de marzo-2020.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI:  NO:  Porque? mal. el plantel educativo

Fecha Ejecución: DD MM AA HORA INICIAL HORA FINAL No Fotos  
 29 Mayo 2020

Nombre Funcionario (s): Jairo A Diaz Nombre Usuario:  
 Firma: Jairo A Diaz cc 7'541870. E. Pizarro Var.

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