

Constancia de Notificación Personal:	No. C-0230-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	GLORIA ELENA SALGADO ARIAS
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.814.232
Dirección electrónica de notificación:	andresyepes2020@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01384 del 29 de Julio de 2020
PQR:	No. 0372
Cuenta de servicio:	801870
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0330 del 12 de Agosto 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 y por último hasta el 31 de agosto 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 www.epq.gov.co 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 contenido en la Resolución 0330 del 12 de Agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en diez (10) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico contactenos@esaquin.gov.co o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0330-2020

Agosto 12 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 801870

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 **GLORIA ELENA SALGADO ARIAS**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.814.232**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico del día 29 de julio de 2020, con radicado interno No. 01384 y PQR No. 0372, en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por valor facturado relacionado con el predio ubicado en la Calle 11 # 3-58, de Pueblo Tapao, Montenegro Quindío.

En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Yo gloria Elena salgado arias identificada con cedula de ciudadanía N 24814232 de Montenegro Quindío mayor de edad y vecina de la ciudad y como dueña de la propiedad como aparece al pie de la letra del predio ubicado encalle 11 #3-58 pueblo Tapao. por medio del presente escrito me permito presentar derecho de petición de interés particular por los siguiente en el inmueble. En el cual habitaban dos personas para meses anteriores y estado llegando demasiado alto por tal motivo solicito una revisión periodo de la cuenta #801870

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 Calle 11 # 3-58, de Pueblo Tapao, Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 801870**, cuya suscriptora es la señora **GLORIA ELENA SALGADO ARIAS**.

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 Calle 11 # 3-58, de Pueblo Tapao, Montenegro Quindío, denominado *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: Pueblo Tapao | Cuenta: Desde: 801870 | Hasta: 801870 | Estrato: |

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
801870	CALLE 11 No. 3-56	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202006	2020061550249	1	67.128	65.928	0	18.457	151.513			
		202005	2020051550249	1	50.145	47.615	0	17.295	115.055			
		202004	2020041550248	1	12.784	9.526	0	16.740	39.050			
		202003	2020031550248	2	30.938	23.657	0	34.192	88.787			
		202002	2020021550248	1	15.331	11.723	0	16.736	43.790			
		202001	2020011550247	1	14.057	10.624	0	16.489	41.170			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Pueblo Tapao | Cuenta: Desde: 801870 | Hasta: 801870 | Estrato: |

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
801870	CALLE 11 No. 3-56	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica						
		202007		164 18568490		12 SIN OBSERVACION						
		202006		152 18568490		39 SIN OBSERVACION						
		202005		113 18568490		29 SIN OBSERVACION						
		202004		84 18568490		5 SIN OBSERVACION						
		202003		79 18568490		7 SIN OBSERVACION						
		202002		72 18568490		7 SIN OBSERVACION						
		202001		65 18568490		6 SIN OBSERVACION						

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 801870, cuyo suscriptor es la señora **GLORIA ELENA SALGADO ARIAS**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	65	6 m ³	\$14.057	\$10.624	\$16.489	\$41.170
202002	72	7 m ³	\$15.331	\$11.723	\$16.736	\$43.790
202003	79	7 m ³	\$30.938	\$23.657	\$34.192	\$88.787
202004	84	5 m ³	\$12.784	\$9.526	\$16.740	\$39.050
202005	113	26 m ³	\$50.145	\$47.615	\$17.295	\$115.055
202006	152	39 m ³	\$67.128	\$65.928	\$18.457	\$151.513
202007	164	12 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 *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	65	6 m ³	\$14.057	\$10.624	\$16.489	\$41.170
202002	72	7 m ³	\$15.331	\$11.723	\$16.736	\$43.790
202003	79	7 m ³	\$30.938	\$23.657	\$34.192	\$88.787
202004	84	5 m ³	\$12.784	\$9.526	\$16.740	\$39.050
202005	113	26 m ³	\$50.145	\$47.615	\$17.295	\$115.055
202006	152	39 m ³	\$67.128	\$65.928	\$18.457	\$151.513
202007	164	12 m ³				

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar revista del predio ubicado en la Calle 11 # 3-58, y acompañado de la señora Gloria Elena Salgado, propietaria de la vivienda, revise un sanitario en el primer piso y sus accesorios, como es el tapón agua stop, tubo de desagüe y fluimester, accesorios que fueron cambiados porque existía una fuga de agua hace aproximadamente un mes, revise el sanitario del segundo piso con sus accesorios y no presenta fugas de agua, lo mismo que los lavamanos, ducha y tubería de lavadero y lavadora, antes vivían dos personas, los residentes actuales llegaron hace un mes, la vivienda duró solo 15 días desocupada; lectura el día de la visita 174 M3; firmó Gloria Elena Salgado; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; hay que mencionar, además, que según la versión de la señora Gloria Elena Salgado, hace un mes que existía una fuga de agua;

en el sistema podemos observar que el consumo de agua se incrementó en el mes de mayo con un consumo de **26 m³**, y en el mes de junio con un consumo de **39 m³**, para el mes de julio el consumo es de **12 m³**, dándonos a entender que la fuga ya fue resuelta, tal como lo muestra la gráfica anterior.

Por lo anterior, los consumos de la vivienda obedecen a utilización por parte de los usuarios y a la pérdida por la fuga evidenciada en la diligencia de visita técnica, todo lo anterior a cargo de la suscriptora y/o usuaria, sin compromiso para la empresa prestadora del servicio.

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, Empresas Públicas del Quindío EPQ 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,

y 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 el artículo 4º del decreto 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 GLORIA ELENA SALGADO ARIAS, identificada con cédula de ciudadanía número **24.814.232**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 801870**, correspondiente al predio ubicado en la Calle 11 # 3-58, de Pueblo Tapao, municipio de Montenegro Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	65	6 m ³	\$14.057	\$10.624	\$16.489	\$41.170
202002	72	7 m ³	\$15.331	\$11.723	\$16.736	\$43.790

202003	79	7 m ³	\$30.938	\$23.657	\$34.192	\$88.787
202004	84	5 m ³	\$12.784	\$9.526	\$16.740	\$39.050
202005	113	26 m ³	\$50.145	\$47.615	\$17.295	\$115.055
202006	152	39 m ³	\$67.128	\$65.928	\$18.457	\$151.513
202007	164	12 m ³				

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Procedí a pasar revista del predio ubicado en la Calle 11 # 3-58, y acompañado de la señora Gloria Elena Salgado, propietaria de la vivienda, revise un sanitario en el primer piso y sus accesorios, como es el tapón agua stop, tubo de desagüe y fluimester, accesorios que fueron cambiados porque existía una fuga de agua hace aproximadamente un mes, revisé el sanitario del segundo piso con sus accesorios y no presenta fugas de agua, lo mismo que los lavamanos, ducha y tubería de lavadero y lavadora, antes vivían dos personas, los residentes actuales llegaron hace un mes, la vivienda duro solo 15 días desocupada; lectura el día de la visita 174 M3; firmó Gloria Elena Salgado; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, hay que mencionar, además, que según la versión de la señora Gloria Elena Salgado, hace un mes que existía una fuga de agua; en el sistema podemos observar que el consumo de agua se incrementó en el mes de mayo con un consumo de **26 m³**, y en el mes de junio con un consumo de **39 m³**, para el mes de julio el consumo es de **12 m³**, dándonos a entender que la fuga ya fue resuelta, tal como lo muestra la gráfica anterior y como lo expresa el mismo técnico en la visita.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **GLORIA ELENA SALGADO ARIAS** andresyepes2020@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.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible notificar la resolución de acuerdo con el 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 doce (12) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ


Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P.) (E)

PQR No. 0372 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA

PROCESO CRÍTICA POR 372

Municipio: Pueblo Tapao No. Cuenta: 801870

Nombre Suscriptor: Gloria Elena Salgado c.c. _____

Dirección: Cil. 11 # 3-58 Estrato: _____

Tel. _____ Cel. 3103871040 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	174	C	Vol

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"	B	B			18568490

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
3 adultos	2	2	1	Lavadero	Lavadora

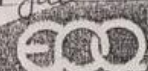
TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

procedi a Pasar revista del predio Ubicado en la Cil. 11 N: 3-58, y acompañado de la señora Gloria Elena Salgado, propietaria de la vivienda. Revise un sanitario en el primer piso y sus accesorios como es el Tapan Agua SOP, tubo de desagüe y Fluorómetro, accesorios que fueron cambiadas porque existía una fuga de Agua hace aproximadamente un mes, revise un sanitario del segundo piso en sus accesorios y no presento fugas de agua lo mismo que los lavamanos, ducha y tubería de lavadero y lavadora. Antes vivían 2 personas, los residentes actuales llegaron hace un mes, la vivienda duro solo 15 días.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: NO: _____ Porque? _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
31	Jul	2020				Arnoob Bastardo E. 4449321	* Gloria Elena Salgado Firma: c.c. 24.824.232.



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

en tu vida