



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0243-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	JULIAN ARCINIEGAS DUQUE
Cédula de ciudadanía del Notificado:	18.464.731
Dirección electrónica de notificación:	angelo928@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01399 del 30 de Julio de 2020
PQR:	No. 0380
Cuenta de servicio:	433780
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0343 del 20 de Julio 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 Resolución 0343 del 20 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en once (11) 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)

en tu vida





10700-95.02

RESOLUCIÓN -0343-2020

Agosto 20 de 2020

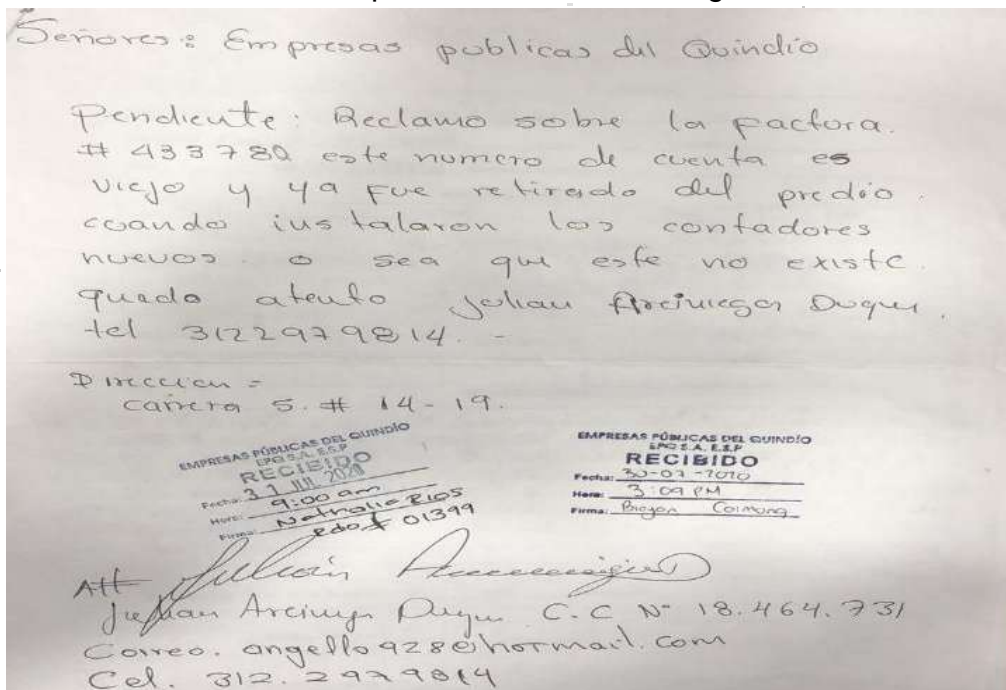
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 433780

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 **JULIAN ARCINIEGAS DUQUE**, identificado con cédula de ciudadanía número **18.464.731**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 30 de julio de 2020, con radicado interno No. 01399 y PQR No. 0380, en el que, el peticionario solicita, retiro de la cuenta de servicio numero 433780 relacionado con el predio ubicado en la Carrera 5 # 14-19, del municipio de Quimbaya, Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:



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”.

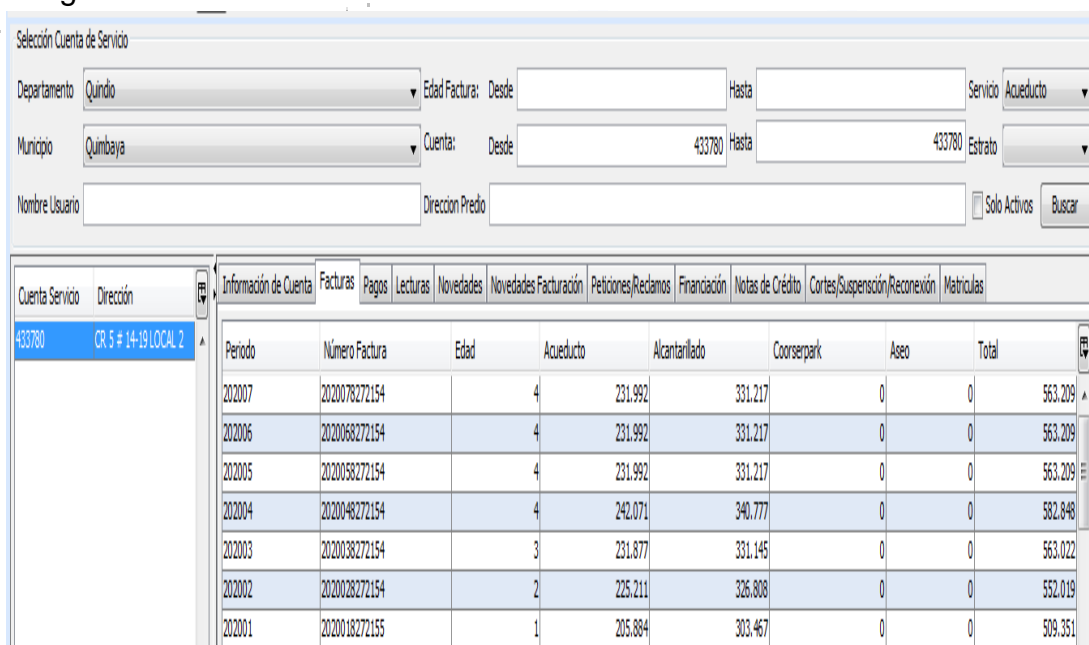
2.2. Identificación de la cuenta de servicio

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 5 # 14-19, de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 433780**, cuyo suscriptor es el señor **ARGEMIRO MUNEVAR**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 5 # 14-19, de Quimbaya, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación



Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes(Suspensión/Reconexión)	Matriculas
433780	CR. 5 # 14-19 LOCAL 2	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total			
		202007	2020078272154	4	231.992	331.217	0	0	563.209			
		202006	2020068272154	4	231.992	331.217	0	0	563.209			
		202005	2020058272154	4	231.992	331.217	0	0	563.209			
		202004	2020048272154	4	242.071	340.777	0	0	582.848			
		202003	2020038272154	3	231.877	331.145	0	0	563.022			
		202002	2020028272154	2	225.211	326.808	0	0	552.019			
		202001	2020018272155	1	205.884	303.467	0	0	509.351			

Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202008		190 19225455		0 SIN OBSERVACION
202007		7 19225455		0 SIN OBSERVACION
202006		7 19225455		0 SIN OBSERVACION
202005		7 19225455		0 SIN OBSERVACION
202004		7 19225455		2 SIN OBSERVACION
202003		3.588 19225455		0 SIN OBSERVACION
202002		3.588 19225455		5 MISMA LEC 3588
202001		3.583 19225455		108 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 433780**, cuyo suscriptor es el señor **ARGEMIRO MUNEVAR**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	2583	108 m ³	\$205.884	\$303.467	\$509.351
202002	3588	5 m ³	\$225.211	\$326.808	\$552.019
202003	3588	0 m ³	\$231.877	\$331.145	\$563.022
202004	7	2 m ³	\$242.071	\$340.777	\$582.848
202005	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202006	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202007	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202008	190	0 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	TOTAL
202001	2583	108 m ³	\$205.884	\$303.467	\$509.351
202002	3588	5 m ³	\$225.211	\$326.808	\$552.019
202003	3588	0 m ³	\$231.877	\$331.145	\$563.022
202004	7	2 m ³	\$242.071	\$340.777	\$582.848
202005	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202006	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202007	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202008	190	0 m ³			

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo 1), realizada el 19 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí nuevamente al predio, con el fin de verificar la codificación del sistema de medición del predio ubicado en la carrera 5 # 14-19 del municipio de Quimbaya y en coordinación con Yohanni Moscoso se estableció que el contrato tiene una unidad de medida de marca agua forja con un serial 19227456, y una lectura de 132 M3 y que la cuenta número 433780, corresponde al local # 2 con un medidor marca agua forja, un serial 19227455 y una lectura de 194 M3; 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. Igualmente se pudo constatar que la unidad de medida fue reemplazada en el mes de marzo del presente año.

Igualmente, se pudo constatar que la unidad de medida con cuenta de servicio número 433780, no se puede retirar del predio, porque hace parte del local número 2, tal como lo verificó el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, en los pantallazos que anteriormente registramos, podemos observar que, existe una deuda anterior por valor de \$563.209., que para atender la petición deben ser cancelados la Empresa.

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 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 artículo 4 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 en 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 EL SEÑOR JULIAN ARCINIEGAS DUQUE, identificado con cédula de ciudadanía número **18.464.731**, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 433780**, correspondiente al predio ubicado en la Carrera 5 # 14-19, de Quimbaya, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	2583	108 m ³	\$205.884	\$303.467	\$509.351
202002	3588	5 m ³	\$225.211	\$326.808	\$552.019
202003	3588	0 m ³	\$231.877	\$331.145	\$563.022
202004	7	2 m ³	\$242.071	\$340.777	\$582.848
202005	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202006	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202007	7	0 m ³	\$231.992	\$331.217	\$563.209
202008	190	0 m ³			

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 19 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Procedí nuevamente al predio, con el fin de verificar la codificación del sistema de medición del predio ubicado en la carrera 5 # 14-19 del municipio de Quimbaya y en coordinación con Yohanni Moscoso se estableció que el contrato tiene una unidad de medida de marca agua forja con un serial 19227456, y una lectura de 132 M3 y que la cuenta número 433780, corresponde al local # 2 con un medidor marca agua forja, un serial 19227455 y una lectura de 194 M3; 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. Igualmente se pudo constatar que la unidad de medida fue reemplazada en el mes de marzo del presente año.

Igualmente, se pudo constatar que la unidad de medida con cuenta de servicio número 433780, no se puede retirar del predio, porque hace parte del local número 2, tal como lo verificó el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia;

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que, existe una deuda anterior por valor de \$563.209, que es pertinente su cancelación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportada por el señor **JULIAN ARCINIEGAS DUQUE**, angelo928@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.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación por correo electrónico al usuario, 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 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los veinte (20) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE 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. 0380 DE 2020

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



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

011

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA POR 380. 20-08-20

Municipio: Quimbaya No. Cuenta 433780
 Nombre Suscriptor: Julian Arciniegas c.c. _____
 Dirección: Cra. 5ª M= 14-19 Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3122979814 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF			

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"					<i>medidores en serie</i>

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
3	1	1	No		Lavaplatos	

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otra

OBSERVACIONES

Visite el predio y estuve acompañado del Sr. Julian Arciniegas propietario del predio, manifiesta que los medidores viejos fueron reemplazados por los siguientes: local 1 tiene un medidor nuevo, marca Agua Foja, un serial 19227456 con una lectura de 124 mts³ y el local 2, tiene un medidor marca Agua Foja, un serial 19227455 y una lectura de 188 metros cubicos.

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No FOTOS	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
5	Agosto	20				<i>Arroyo Castaño</i>	<i>Julian A.D</i> c.c. 18.464.951

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





ANEXO 2. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
 PROCESO CRÍTICA **POR 3%** 20-08-20

Municipio: Bumbaya No. Cuenta: 433780
 Nombre Suscriptor: Julian Arceiniegas C.C. _____
 Dirección: Cra. Sta N= 14-19. Local 2. Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3122999814 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR						
Marca	Lectura	Clase	Tipo			
AF	194	e	volumétrica			

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"	A	e	r	e	19227455

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
3	1	1	NO	NO	Lavaplatos	

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

Visite nuevamente el predio con el fin de verificar la codificación del sistema de medición del predio ubicado en la Carrera 5ta N= 14-19 del municipio de Bumbaya y en coordinación con yothony nos caso, se estableció que el contrato N= 433785, pertenece al local N= 1 y que este contrato tiene una unidad de medida de marca Agua Forja, con un serial 19227456, y una lectura de 132 mts³ y que la cuenta N= 433780, corresponde al local N= 2, con un medidor marca Agua Forja, un serial 19227455 y una lectura de 194 mts³.

Noche quien Firmara

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

Fecha Ejecución			No FOTOS	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA			
19	AGOST	2020		<i>Julian Arceiniegas</i> Arceiniegas, Julian	

Firma: _____
 C.C. _____

+57(6) 7441774 contacto@esaquin.gov.co
 +57(6) 7441683 www.esaquin.gov.co

