



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0242-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	DEBORA CIRO LONDOÑO
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	41.893.968
Dirección electrónica de notificación:	adrianitaciro@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01424 del 04 de agosto de 2020
PQR:	No. 0389
Cuenta de servicio:	467176
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0342 del 19 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 0342 del 19 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)

en tu vida

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0342-2020

Agosto 19 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 467176

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 **DEBORA CIRO LONDOÑO**, identificada con cédula de ciudadanía número **41.893.968**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 04 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01424 y PQR No. 0389, en el que la usuaria manifiesta inconformidad por valor facturado relacionado con el predio ubicado en el Barrio Cincuentenario, Casa 22E, de Quimbaya Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Tipo de solicitud: Petición

Descripción: derecho de petición solicito muy comedidamente sea revisada mi factura ya que este predio estuvo desocupado desde el mes de febrero al mes de junio de 2020, y siguio llegando el recibo igual de costoso, esto lo demuestra que las lecturas del mes de marzo, abril y mayo fueron las mismas solito que el saldo a favor que tengo me sea abonado a la deuda que actualmente pueda tener, espero pronta respu

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 el Barrio Cincuentenario, Casa 22E, de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 467176**, cuya suscriptora es la señora **DEBORA CIRO LONDOÑO**.

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 el Barrio Cincuentenario, Casa 22E, de Quimbaya, Quindío, en el sistema comercial denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 467176 | Hasta: 467176 | 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
467176	CINCUENTENARIO 22E	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total			
		202007	2020078275312	1	9.960	9.382	0	0	19.342			
		202006	2020068275312	4	76.712	98.141	0	0	174.853			
		202005	2020058275312	4	98.164	130.340	0	0	228.504			
		202004	2020048275311	4	118.850	155.821	0	0	274.671			
		202003	2020038275311	3	87.066	113.781	0	0	200.847			
		202002	2020028275311	2	65.815	87.552	0	0	153.367			
		202001	2020018275312	1	33.795	45.158	0	0	78.953			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 467176 | Hasta: 467176 | 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
467176	CINCUENTENARIO 22E	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202008		2.510		9 SIN OBSERVACION					
			202007		2.501		3 SIN OBSERVACION					
			202006		2.498		3 PREDIO DESOCUPADO					
			202005		2.495		21 SIN OBSERVACION					
			202004		2.495		21 SIN OBSERVACION					
			202003		2.495		12 SIN OBSERVACION					
			202002		2.483		21 SIN OBSERVACION					
			202001		2.462		23 SIN OBSERVACION					

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 467176**, cuya suscriptora es la señora **DEBORA CIRO LONDOÑO**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	2462	23 m ³	\$33.795	\$45.158	\$78.953
202002	2483	21 m ³	\$65.815	\$87.552	\$153.367
202003	2495	12 m ³	\$87.066	\$113.781	\$200.847
202004	2495	21 m ³	\$118.850	\$155.821	\$274.671
202005	2495	21 m ³	\$98.164	\$130.340	\$228.504
202006	2498	3 m ³	\$76.712	\$98.141	\$174.853
202007	2501	3 m ³	\$9.960	\$9.382	\$19.342
202008	2510	9 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 recuadro:

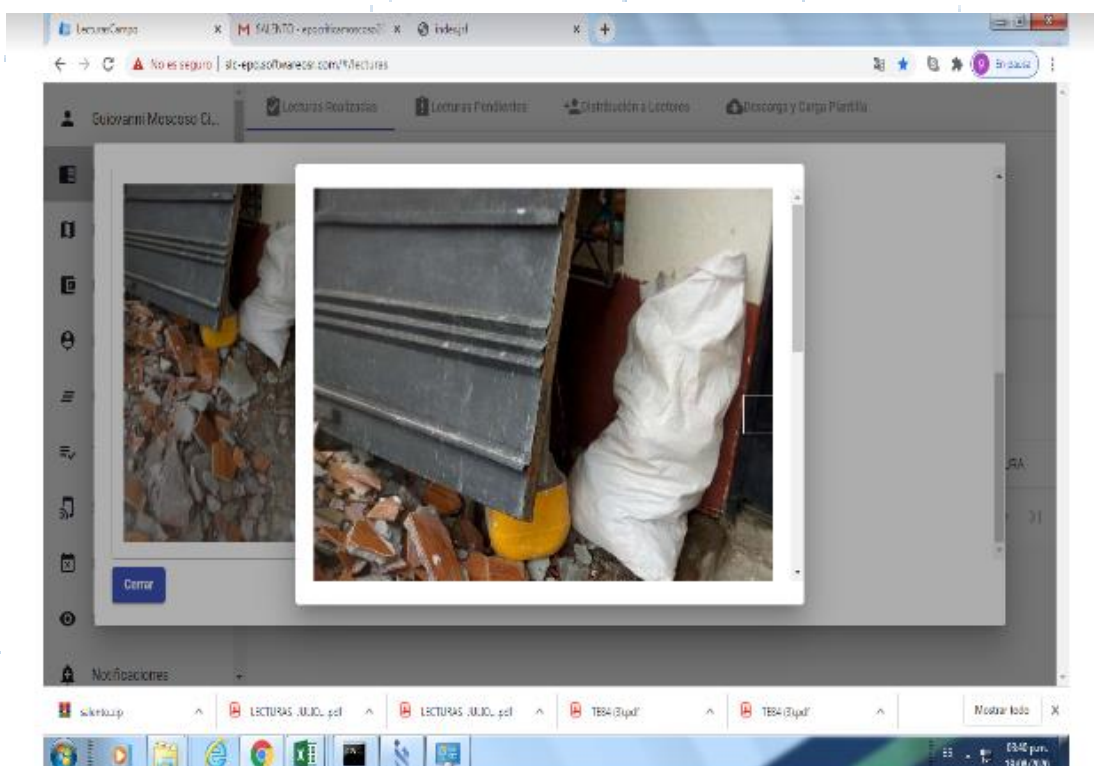
PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	2462	23 m ³	\$33.795	\$45.158	\$78.953
202002	2483	21 m ³	\$65.815	\$87.552	\$153.367
202003	2495	12 m ³	\$87.066	\$113.781	\$200.847
202004	2495	21 m ³	\$118.850	\$155.821	\$274.671
202005	2495	21 m ³	\$98.164	\$130.340	\$228.504
202006	2498	3 m ³	\$76.712	\$98.141	\$174.853
202007	2501	3 m ³	\$9.960	\$9.382	\$19.342
202008	2510	9 m ³			

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 14 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Predio de 2 pisos, reside una sola familia, hacen uso del servicio del agua, es contabilizado con un medidor marca control agua, con una lectura de 2512 M3, funcionando normal, quieto con llaves cerradas, y en movimiento abriendo una de las llaves internas de la vivienda, revise los accesorios de los dos medidores, en cuanto a la válvula de entrada de agua, tapones agua stop y tubo de desagüe y no presentan fugas de agua, lo mismo que el lavamanos, ducha, lavadero y lavadora, los residentes del predio manifiestan que están pagando arriendo desde el primero de agosto del año en curso, manifiesta telefónicamente la dueña Adriana Patricia, que la vivienda estaba desocupada desde mediados de febrero de 2020; lectura el día de la visita 2514 M3; firmó Alejandra María hincapié; 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 hay inconsistencias en las

lecturas tomadas, en cuanto a las de los meses de abril y mayo, cada uno con **21m³**, dado que la lectura del medidor fue la misma de **2495m³**, y no se trató de la imposibilidad de leer el medidor por la existencia de obstáculos en el lugar donde se encuentra el equipo de medición, lo cual corrigirse por parte de la usuaria, manteniéndose libre dicho sitio para permitir la lectura por parte de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio, se trató de que efectivamente como lo afirma la usuaria, el inmueble estuvo deshabitado para esos meses.

Podemos observar que se evidencian unos escombros en la vivienda objeto de análisis, obstaculizando la lectura del medidor; tal como lo muestra la imagen a continuación, lo cual debe ser corregido por parte de la usuaria a fin de permitir la lectura del medidor:



El contrato de condiciones uniformes, nos trae a colación, en la cláusula 12 “**OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de los suscriptores y/o usuarios, las siguientes:**

5. Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.

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 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: ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA DEBORA CIRO LONDOÑO, identificada con cédula de ciudadanía número **41.893.968**; toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 467176**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Cincuentenario, Casa 22E, de Quimbaya Q., en el sentido de que debemos devolverle a la usuaria la cantidad de 42 m³, toda vez que el medidor no tuvo movimiento en esos periodos, dado que como lo indica la usuaria, la vivienda estuvo deshabitada durante los meses de abril y mayo, y resulta claro que la lectura fuera la misma de marzo (2495m³), lo que significa que no hubo consumo en la vivienda, por lo cual habrá que proceder con la devolución, la cual se verá reflejada en la próxima facturación.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que si hay inconsistencias en las lecturas tomadas. Igualmente podemos observar que para el mes de marzo tuvo un consumo de **12 m³**, pero para el periodo de abril tuvo un consumo de **21 m³**, para el mes de mayo tuvo un consumo de **21 m³**, éstos dos últimos erróneos, dado que la lectura fue la misma de **2495m³**; tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación tuvieron errores y por lo mismo deben ser devueltos los 42 m³ facturados y no consumidos por los usuarios, los cuales se verán reflejados en la próxima facturación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportado por la señora **DEBORA CIRO LONDOÑO**, adrianitaciro@hotmail.com

PARÁGRAFO: 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.

ARTICULO TERCERO: Remitir copia de la presente Resolución a la Oficina de Facturación adscrita a la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, para que procedan a realizar los ajustes a la facturación de la cuenta de servicio No. 467176, conforme a la decisión tomada en 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 diecinueve (19) 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 0389 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 389 24-08-20

Municipio: Cumbaya No. Cuenta: 467196
 Nombre Suscriptor: Debara Ciro Londoño C.C. _____
 Dirección: Barrío Cuantimario Casa 22E Estrato: Adriana Patricia Ciro
 Tel. _____ Cel. 3013297644 Correo Electrónico: Propietaria

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Clagua</u>	<u>2512</u>	<u>@</u>	<u>volum.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Dímetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2"</u>	<u>1/2"</u>	<u>D</u>	<u>D</u>	<u>R</u>		<u>07103755</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>lavadero</u>	<u>lavadora</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>NO</u>

OBSERVACIONES
 predio de dos pisos, reside una sola familia, hacen uso del servicio de Agua, es contabilizado con un medidor marca Rastrol Agua, con una lectura de 2512 mts Cúbicos, funcionamiento normal, quieto con llaves cerradas y en movimiento abriendo una de las llaves interiores de la vivienda. Revisé los accesorios de los dos medidores en conjunto a la válvula de entrada de agua, tapones Agua TEP y tubo de casa, que y no presentaban fugas de Agua, lo mismo que el lavamanos ducha, lavadero y lavadora. Los residentes del predio manifiestan que están pagando Arriendo desde el primero de agosto del año en curso, manifiesta telefónicamente la dueña Adriana Patricia que la vivienda estaba desocupada desde mediados de Febrero del 2020.

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

Fecha Ejecución			Hora		No. Fotos	Nombre Funcionario(s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL			
<u>14</u>	<u>AGOSTO</u>	<u>2020</u>				<u>Armando Cortáez</u>	<u>Adriana Patricia Ciro</u> Firma: _____ C.C. <u>25026340</u>