

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C-0216-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ</b>
<b>Cédula de ciudadanía del notificado:</b>	1.098.623
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:confeccionesryco@hotmail.com">confeccionesryco@hotmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No. 0982 del 4 de Junio de 2020
<b>PQR:</b>	N/A
<b>Cuenta de servicio:</b>	360696
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución 0316 del 03 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](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web [www.epq.gov.co](http://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 0316 del 03 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en siete (7) 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](mailto: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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida

10700-95.02

## RESOLUCIÓN -0316-2020

Agosto 03 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 360696

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 **GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.098.623, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío a través del correo electrónico [confeccionesryco@hotmail.com](mailto:confeccionesryco@hotmail.com) del día 04 de junio de 2020, con radicado interno No. 0982, en el que el usuario manifiesta inconformidad por valor cobrado en la factura 2020048257109, relación con el predio que corresponde a un lote rural que no cuenta con ninguna instalación, ni de medidor, ni de servicio de agua, al igual que el servicio de aseo el cual le cobran, en ese lote no hay recolección de desechos que el lote es pedio desocupado.

#### 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

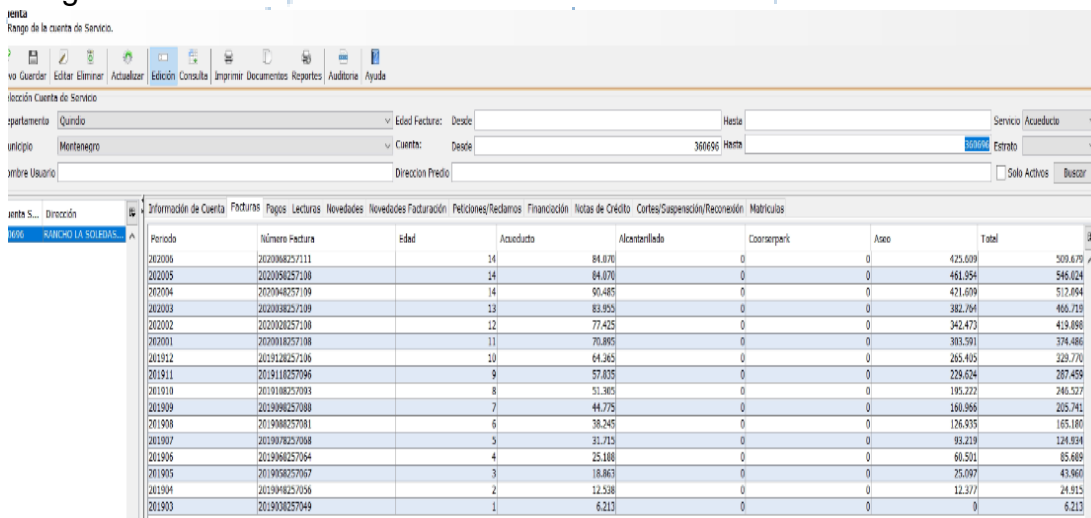
Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en la Finca El Rancho La Soledad, Lote #78, municipio de Montenegro Quindío,

corresponde a la cuenta de servicio **No. 360696**, cuyo suscriptor es el señor **GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**.

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

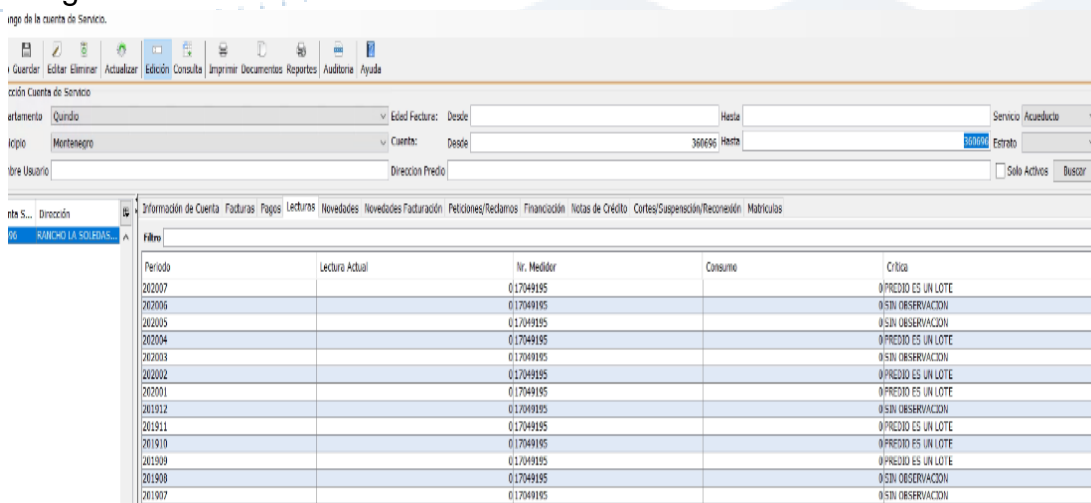
La entidad operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación y lecturas correspondientes al predio ubicado lote #78 Finca El Rancho La Soledad, Municipio de Montenegro Q., predio rural, el cual en el sistema comercial denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación



Período	Número Factura	Edad	Acudido	Alcantarillado	Cooperpark	Asco	Total
202006	2020060257111	14	84.070	0	0	0	509.679
202005	2020050257100	14	84.070	0	0	0	546.024
202004	2020040257100	14	90.485	0	0	0	512.094
202003	2020030257100	13	83.959	0	0	0	466.719
202002	2020020257100	12	77.425	0	0	0	419.898
202001	2020010257100	11	70.895	0	0	0	374.486
201912	2019120257100	10	64.265	0	0	0	329.370
201911	2019110257096	9	57.835	0	0	0	287.459
201910	2019100257093	8	51.305	0	0	0	246.527
201909	2019090257088	7	44.775	0	0	0	206.966
201908	2019080257081	6	38.245	0	0	0	165.180
201907	2019070257068	5	31.715	0	0	0	124.934
201906	2019060257064	4	25.185	0	0	0	85.669
201905	2019050257057	3	18.655	0	0	0	43.960
201904	2019040257056	2	12.125	0	0	0	24.915
201903	2019030257049	1	6.213	0	0	0	6.213

#### Imagen de lecturas



Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202007		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
202006		017049195		0/SIN OBSERVACION
202005		017049195		0/SIN OBSERVACION
202004		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
202003		017049195		0/SIN OBSERVACION
202002		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
202001		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
201912		017049195		0/SIN OBSERVACION
201911		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
201910		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
201909		017049195		0/PREDIO ES UN LOTE
201908		017049195		0/SIN OBSERVACION
201907		017049195		0/SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 360696**, cuyo suscriptor es el señor **GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**;

b) Periodos facturados:

14 Períodos desde que se tramitó la matrícula correspondiente, que el usuario pagó para la construcción de la vivienda, por lo cual se le cobra únicamente el cargo fijo, compromiso que debe seguir cumpliendo conforme al contrato de condiciones uniformes, cuya copia se le entregó al suscriptor y/o usuario en la apertura de la referida matrícula.

En cuanto al servicio de aseo, el cual reprocha el señor **GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**, le debemos responder que ese servicio no lo presta la Empresa, nosotros recaudamos el valor de la factura y transferimos a la Empresa **CAFÉ ASEO DEL QUINDÍO S.A. ESP**, ubicada en la Calle 16 Mo. 6-56 de Montenegro Q., Teléfono 7524837, para lo cual deberá el usuario dirigirse esa entidad a fin solicitar la respectiva PQR, para que la entidad tramite la correspondiente queja.

### 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 predio registra catorce (14) meses sin ser cancelados, producto del cargo fijo desde el momento que se abrió la matrícula correspondiente a efectos de realizar la construcción de la vivienda campestre.
- b) No se ha cobrado ningún tipo de consumo, solo cargo fijo, el cual debe cancelarse por parte del usuario conforme al Contrato de Condiciones Uniformes, toda vez que la Empresa asignó la matrícula, tiene instalado el servicio a la espera que el usuario determine la colocación del equipo de medición respectivo. No ha sido culpa atribuible a la empresa prestadora, el hecho de que el usuario no tenga consumos por el servicio cuya matrícula se asignó con la cuenta No. 3606096.

Conforme el artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional, se autoriza a las entidades públicas responder los derechos de petición dentro del término de treinta (30) días, es decir, se amplió el término contenido en la Ley 1437 de 2011 mientras dura la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social decretado con ocasión de la pandemia del Covid -19.

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 GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.098.623, toda vez, que, únicamente se le cobra por parte de la Empresa los cargos fijos de cada periodo mensual, desde el momento que se abrió la cuenta de servicio y se le entregó matrícula para el servicio de acueducto, tal como lo prevé el Contrato de Condiciones Uniformes, cuya copia le fue entregada al suscriptor y/o usuario en su oportunidad. Ahora bien, en cuanto al servicio de Aseo, es prestado por la Empresa **CAFÉ ASEO DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.**, entidad a la que debe solicitar el usuario su inconformidad y reproche.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notifíquese esta decisión al correo electrónico reportado por el usuario con la petición [confeccionesryco@hotmail.com](mailto:confeccionesryco@hotmail.com)

**ARTÍCULO TERCERO:** De no ser posible notificar este proveído conforme al artículo anterior, notifíquese de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al señor **GUSTAVO ARDILA ÁLVAREZ**, en el lote #78 de la Finca El Rancho La Soledad, en el municipio de Montenegro Q., 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 tres (3) 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)