

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-040-2020
<b>Fecha:</b>	24/04/2020
<p>De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020.</p> <p>Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
<b>Notificado:</b>	<b>CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA CC 41.929.584</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Pagina Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> Correo: <a href="mailto:claudiapatriciaospinam@gmail.com">claudiapatriciaospinam@gmail.com</a>
<p>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 el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles.</p>	

siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en pagina web.

**Firma:**

**Notificador:**

Harrison Santamaría

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



0702-2020

**RESOLUCIÓN 0154 DE 2020**

Abril 21 de 2020

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

Cuenta de servicio No. **426745**

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales dispuestas por la Ley 142 de 1994, en especial 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.,

**1. Antecedentes**

La Señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA** usuaria, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.929.584, domiciliada y residente en el municipio de Quimbaya Q., en la Calle 13 No. 5-24 Apartamento 201, titular del teléfono celular No. 3007796491, y con correo electrónico [claudiapatriciaospinam@gmail.co](mailto:claudiapatriciaospinam@gmail.co), radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 6 de abril de 2020, a través del correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y [contactenos@esaquin.gov.co](mailto:contactenos@esaquin.gov.co), mediante escrito en el que la usuaria manifiesta inconformidad con un aumento de casi el 50% en el consumo en su vivienda, toda vez que venía cancelando un promedio de 10m<sup>3</sup> y en este mes le llegó por 15m<sup>3</sup>, agrega que no es justificable teniendo en cuenta que todavía no nos encontrábamos en cuarentena, y tampoco es explicable ya que no se tienen daños o fugas al interior del apartamento. Igualmente, solicita el comprobante de la visita (lectura) donde se revisó medidor para generar la factura, ya que los contadores se encuentran al interior del edificio.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

*“...Mi queja se refiere al aumento de casi el 50% en el consumo, pues el promedio es de 10m<sup>3</sup>, y en esta ocasión llegó de 15m<sup>3</sup>, sin encontrarnos en periodo de cuarentena y tampoco sin tener ningún daño o fuga al interior del Apartamento. Igualmente solicito comprobante de la visita donde revisaron el consumo para generar esta factura, pues los contadores están al interior del edificio. Gracias...”*  
(sic)

**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 sistema comercial de Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, se constató que el inmueble ubicado en la calle 13 No. 5-24 Apartamento 201 del municipio de Quimbaya Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **426745** cuya suscriptora es la señora **MARIA GLADIS JIMÉNEZ**.

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

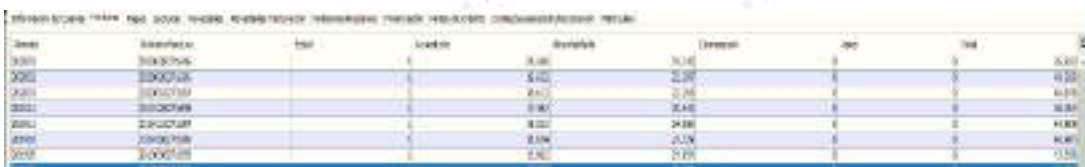
La entidad operadora del servicio, **Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.**, presenta en tiempo real la información de facturación en la plataforma comercial denominada **ialeph**, correspondiente a la vivienda de la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, inmueble ubicado en la Calle 13 No. 5-24 apartamento 201, en el municipio de Quimbaya Q., cuyo pantallazo se visualiza seguidamente:

Gráfica 1. Lecturas al medidor instalado en la residencia de la peticionaria.




Fecha	Indicador	El Falso	Detalle	OTR
2019-09-01	11			EPQ 2019-09-01
2019-10-01	10			EPQ 2019-10-01
2019-11-01	11			EPQ 2019-11-01
2019-12-01	10			EPQ 2019-12-01
2020-01-01	10			EPQ 2020-01-01
2020-02-01	15			EPQ 2020-02-01
2020-03-01	15			EPQ 2020-03-01

Gráfica 2. Facturación



Fecha	Facturación	Sal	Detalle	Moneda	Tarifa	Imp	Sal
2020-03-01	202002827169	4.134		USD	0	0	4.134
2020-02-01	2020012827169	2.297		USD	0	0	2.297
2020-01-01	2019122827169	2.297		USD	0	0	2.297
2019-12-01	2019112827169	2.297		USD	0	0	2.297
2019-11-01	2019102827169	2.297		USD	0	0	2.297
2019-10-01	2019092827169	2.297		USD	0	0	2.297

Gráfica 3. Pagos efectuados por la usuaria, hasta el realizado el día 20 de marzo de 2020, es decir, la factura del mes de febrero de 2020 No. 202002827169, periodo facturado 10 de enero de 2020 a 08 de febrero de 2020.



Fecha	Importe	Detalle	OTR	Sal
2020-03-01	4.134	PAGO	EPQ 2020-03-01	4.134
2020-02-01	2.297	PAGO	EPQ 2020-02-01	2.297
2020-01-01	2.297	PAGO	EPQ 2020-01-01	2.297
2019-12-01	2.297	PAGO	EPQ 2019-12-01	2.297

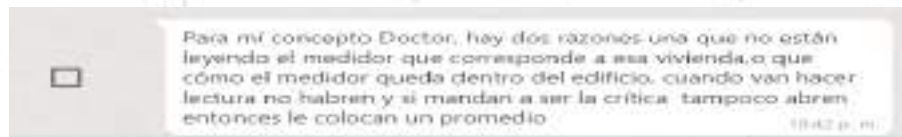
- a) El pantallazo anterior (Gráfica 1.) nos muestra la lectura en los últimos siete (7) periodos, a saber: septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2019 y enero, febrero y marzo de 2020, en el cual las lecturas fueron en su orden: 4.134, 18m3, 18m3, 27m3, 27m3, 27m3, correspondientes a consumos promedios de 11m3, 10m3, 11m3, 9m3, 10m3, 10m3 y 15m3 respectivamente, indicadores de que al parecer ha existido represamiento de lecturas.

Tal situación se presentó en los meses de octubre y noviembre de 2019, y en los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020.

- b) El sistema comercial *ialeph* ante el evidente represamiento de lecturas, que puede ocurrir en tres circunstancias, cuando el medidor está funcionando mal, lo cual al parecer podría ser la causa, toda vez que se trata de un medidor con mucha vida útil, como quiera que la lectura para resolver la presente petición, fue de 4.222m<sup>3</sup>, según lectura del Contratista **ARNOBY CASTAÑO E.**, en el Acta de Visita Técnica efectuada a la vivienda de la peticionaria; o cuando que no se hubieran efectuado las lecturas al medidor por parte de nuestros funcionarios “lectores”, dada la dificultad de poder acceder a tomar la lectura, habida cuenta que como lo expresa la usuaria, el medidor se encuentra al interior del edificio; o también cuando el medidor no se encuentre enrutado para las jornadas de lectura correspondientes, lo que indica en cualquier caso, que la empresa prestadora no puede dejar de cobrar por el servicio prestado, y para ese efecto, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, permite que en eventualidades como esas, se acude a promediar los consumos, lo que en el caso presente ha sido una constante, ya que como lo vimos en el punto anterior, la misma lectura se repite para los periodos de octubre y noviembre, y lo mismo ocurrió para los periodos de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020.
- c) Conforme la gráfica 1, correspondiente a la lectura y consumo por parte de la usuaria, podemos deducir que el consumo promedio ha sufrido unos picos elevados, indicativos presuntamente de que al parecer corresponda a desviaciones significativas inexplicables por parte de la Oficina de Facturación, que debe ser objeto de análisis por parte de esta dependencia.
- d) Con la lectura del medidor producto de la visita realizada por el contratista de la Empresa, señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, el día 11 de abril de 2020 de 4222m<sup>3</sup>, definitivamente deja un manto de duda frente a las lecturas de dos (2) dígitos que aparecen registradas en el sistema comercial *ialeph*, como son por ejemplo: 18m<sup>3</sup>, 18m<sup>3</sup>, 27m<sup>3</sup>, 27m<sup>3</sup>, 27m<sup>3</sup> y 42m<sup>3</sup>, ya que con la última revisión efectuada en la visita técnica de 4222m<sup>3</sup>, aludida, nos da alguna dificultad para calcular la lectura, toda vez que los lectores que tomaron la información, únicamente tuvieron en cuenta los dos (2) dígitos de la lectura, sin saberse a ciencia cierta a que parte de la medición correspondan, a cuál de los dos, si a los dos primeros o dos segundos, teniendo en cuenta que la medición se trata de un número de cuatro cifras (si tenemos de un medidor con más de 1.000m<sup>3</sup> de funcionamiento, como sería en este caso, un medidor que para el periodo de septiembre había registrado por lectura la cantidad de 4.134m<sup>3</sup> y no había sido cambiado por uno nuevo), lo que necesariamente distorsiona la lectura del instrumento de medida y por ende, de la facturación a la usuaria, la cual ha podido ser equivocada, lo que no permite poder detectarlo fácilmente, pero que a la postre puede lesionar su economía como efectivamente más adelante se demostrará.



- e) Es posible que ante la dificultad de poder entrar al inmueble a hacer la lectura del medidor, se constituye en la razón fundamental para que los servidores públicos anotaran cualquier cifra (de dos dígitos), como cálculo del posible consumo, lo cual es definitivamente desafortunado por decir lo menos, conociendo que el instrumento de medición se encuentra dentro de la propiedad, lo que se evidencia en el escrito de la petición formulada por la usuaria, congruente con la constancia del nota puesta por el técnico, Señor **ARNOBY CASTAÑO** al margen enviada a la dependencia de PQR vía whatsapp, ante la pregunta de cuál sería la razón para que no estén leyendo el medidor:



- f) Así las cosas, el consumo en la residencia de la peticionaria ha venido siendo calculado por promedios, como puede evidenciarse en el tramo que consideramos, a partir del mes de octubre de 2019 de 10m<sup>3</sup>; noviembre de 2019 de 11 m<sup>3</sup>, diciembre de 2019 de 9m<sup>3</sup>; enero de 2020 de 10m<sup>3</sup>; febrero de 2020 de 10m<sup>3</sup> y Marzo de 15 m<sup>3</sup>.
- g) Le asiste razón a la peticionaria cuando protesta ante la empresa con la presentación de la queja formulada, ya que venía atendiendo por cuenta del servicio público de acueducto promedios de consumo de 10m<sup>3</sup>, durante los últimos meses, y para el periodo de marzo se le asigna un promedio de 15m<sup>3</sup>. No obstante lo cual, amerita hacer un análisis más pormenorizado en relación con el caso, con el propósito de atender la inquietud formulada con la mayor transparencia, a fin de responder lo que en derecho corresponde.
- h) En la Gráfica 2. Se encuentran facturados los periodos del primer trimestre de 2020.
- i) En la Gráfica 3. Se expresa el pago efectuado al contrato de servicio No. 426745, solamente se ha recibido el pago del 20 de marzo de 2020, correspondiente a la factura 2020028271696 que representa el consumo promedio facturado de 10 m<sup>3</sup>, en el periodo comprendido entre el 10 de enero al 8 de febrero de 2020, por valor de \$40.929.
- j) La factura número 2020038271696, correspondiente al periodo comprendido entre el 9 de febrero y el 08 de marzo de 2020, no ha sido cubierta a la fecha de expedición de la presente resolución.

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. Acta de Visita Técnica decretada por la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Esta Subgerencia con el propósito de evaluar la situación particular de la usuaria con la Empresa, procedió a comisionar al Señor **ARBOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Entidad para que procediera a visitar la vivienda de la peticionaria, visita que se realizó el día 11 de abril de 2020, en la dirección calle 13 No. 5-24, apartamento 201 del Municipio de Quimbaya Q., cuya acta aparece suscrita por la misma usuaria, señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, en señal de conformidad con todas las observaciones que aparecen en dicho instrumento.

Dice el Acta de Visita que se trata de un medidor marca ELSTER, cuya lectura el día de la diligencia (11 de abril de 2020) era de 4222m<sup>3</sup>, clase C, tipo volumétrico, que en la residencia habitan 2 adultos y 1 menor de 14 años, se incluyen 2 lavamanos, 2 baños sanitarios, 3 duchas, 1 lavadero y poseen lavadora eléctrica. No presenta fugas de ningún tipo.

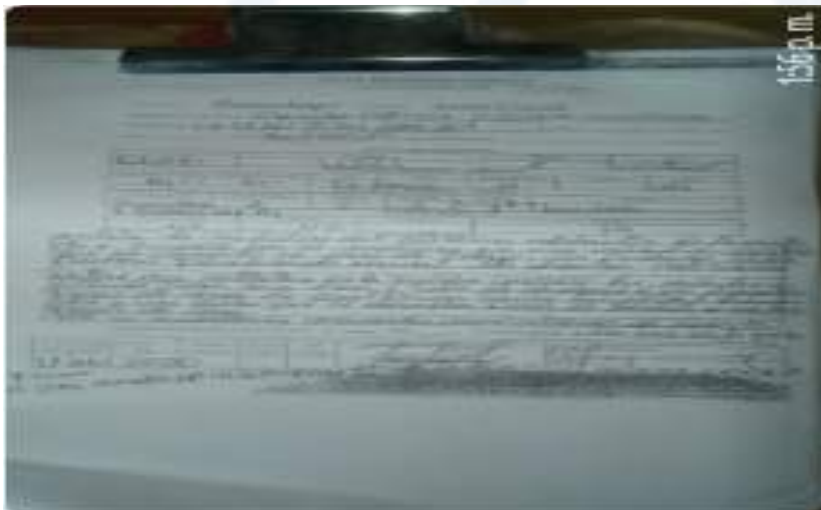
En dicha diligencia, manifiesta el contratista:

*“...inicié la revisión del sistema hidráulico de la vivienda, y empecé por el medidor, es una unidad de medida que ya cumplió su ciclo de trabajo, sin embargo, se encuentra funcionando normal. Sin verificar calibración.*

*Revisé dos sanitarios, en la revisión constaté las válvulas de entrada, tapón de agua stop, y tubo de desagüe y no presentar fugas de agua; de igual forma revisé lavaplatos, lavamanos y una ducha que se encuentra fuera de servicio y no hay fugas de agua.*

*No se encuentran anomalías en el sistema de tubería. Se nota que en la factura 2019108271696, nos aparece una factura con lectura anterior de 4134, la que fue cancelada el día 22 de noviembre de 2019. Si el medidor estuviera frenado, no tendría de lectura 4222 en el día de hoy 11 de abril de 2020...”*

Gráfica 5. Acta de visita fotografía vía whatsapp en la dirección de la usuaria, contrato de servicio No. 426745





### 3.2. Análisis Jurídico en relación con el consumo en el caso presente, por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

El consumo histórico en el predio aludido en la solicitud por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Sistema Comercial *ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos, en el cual podemos interpretar que el medidor presenta una información por lectura del instrumento de medición, que deja mucho que desear del trabajo de los lectores (trabajadores oficiales), a quienes se les asignó dichas tareas, toda vez que se colige por la sola anotación de los dos (2) últimos dígitos de la lectura (que debe ser de 4 dígitos), habida cuenta por tratarse de un medidor con tiempo de funcionamiento (más de mil metros cúbicos de uso), como lo manifestamos anteriormente, como es el del caso presente, lo que definitivamente refleja la poca gestión por parte de nuestros funcionarios en su tarea de lectura, no insistieron a la usuaria, peticionaria o quien haga las veces de encargado del edificio, para que los dejara entrar a tomar la medida y se hubiera limitado a tal grado un ejercicio con las consecuencias incómodas para la señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, de haber que necesitado hacer uso del derecho fundamental de petición, como efectivamente lo ejercitó al presentar la PQR, sino también a la empresa, a fin de movilizar todo el andamiaje administrativo y operativo, a fin de desplazar a nuestro personal a registrar lectura, consumos, a efectos e tener los elementos necesarios para resolver de fondo a nuestra usuaria.

A efectos de garantizarle a las partes (usuaria y empresa) la legalidad y equidad en los temas de lectura, consumo y facturación y darle una respuesta de fondo a la petición presentada por la señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, vamos a requerir para poder darle claridad a esta contingencia, colocar un marco de lecturas que no hayan dejado dudas al respecto y por el contrario sean confiables, es decir, sobre las mismas se haya constatado la contradicción respectiva, y para el efecto tenemos de las lecturas completas que se han efectuado y que dan la información cierta y confiable del medidor con que contamos a saber: (1) La Lectura efectuada en la visita técnica a la crítica en el Acta No. 124411 realizada en el mes de octubre de 2019, la cual registró una lectura de 4159 m<sup>3</sup> y (2) La lectura efectuada el día 11 de abril de 2020 por parte de nuestro contratista, Señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, en el Acta de Visita técnica como prueba de medición para efectos de la respuesta de fondo a la peticionaria de su PQR, la cual fue de 4.222 m<sup>3</sup> (Grafica 2.), y así proceder a obtener la diferencia, entre estas dos cantidades, que asciende a 63m<sup>3</sup>, obtenido el consumo total a éste resultado, le restamos los consumos promedios facturados así: 10m<sup>3</sup>, 11m<sup>3</sup>, 9m<sup>3</sup>, 10m<sup>3</sup>, 10m<sup>3</sup> y 15m<sup>3</sup> (facturado pero no pagado aún según sistema *ialeph*), partiendo del mes de octubre de 2019, hasta el consumo promedio facturado en el mes de marzo de 2020, para un total de 65m<sup>3</sup>; constituyéndose ésta cantidad de **65m<sup>3</sup>** en el factor que nos identifica los consumos promedios facturados por la empresa y pagados por la usuaria, y para obtener un resultado final, le restamos a la diferencia entre las lecturas confiables anteriormente anotadas, de **63m<sup>3</sup>**, la sumatoria de los consumos



promedios efectuados por la empresa al existir represamientos de lecturas (artículo 146 de la Ley 142 de 1994), que como dijimos ascienden a **65m3**, nos da un resultado final de **dos metros cúbicos (2m3)** – contando con el pago que haga la usuaria de la factura 20200038271696, que aún no se ha registrado en el sistema comercial *ialeph*- , pero de hacerse el pago este sería la cantidad a restituir en favor de la usuaria- y el cual deberá aplicarse en la próxima facturación, por lo cual habrá de prosperar su pretensión.

El valor que aparece como consumo en el último periodo de abril de 2020, no se tiene en cuenta por cuanto todavía no ha sido facturado.

Gráfica 4. Instrumento de medición instalado en la propiedad de la peticionaria reflejando lectura al 11 de abril de 2020 Acta de Visita 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 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, **Empresas de Servicios Públicos del Quindío 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 dictado por el Gobierno Nacional, que en estado de emergencia y mientras ésta dure, 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 es así como a través del Decreto 491 de 2020, dictado con ocasión de la emergencia en el artículo 4º se expresó:

*ARTÍCULO 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto 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.*



Así las cosas, es importante manifestarle a la peticionaria, señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA**, garantice en todo momento la posibilidad de la toma de lectura del medidor instalado en la propiedad, así lo determina el Contrato de Condiciones Uniformes para esos efectos, a fin de evitar a futuro dificultades como la presente por falta de lectura o lectura tomada defectuosamente. En estas circunstancias la usuaria deberá facilitar a la empresa prestadora de servicios para que puedan acceder sin dificultad alguna a realizar las tareas propias de la medición o cualquier situación que interese a las partes contratantes.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, transcripciones legales e ilustraciones, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Acceder a la petición de la señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, con cédula de ciudadanía número 24.806.891 expedida en Montenegro, Quindío, conforme a los argumento y explicaciones anteriormente transcritas.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Acceder a la solicitud presentada por la Señora **CLAUDIA PATRICIA OSPINA MONTOYA**, y concederle el descuento en la próxima facturación de lo equivalente a **2m<sup>3</sup>**, si para la fecha de notificación de ese instrumento ya se hubiere efectuado el pago de la factura 2020038271696, correspondiente al periodo facturado del 09 de febrero al 08 de marzo de 2020, de lo contrario, la factura deberá rehacerse por la cantidad de **13m<sup>3</sup>** de consumo y no de **15m<sup>3</sup>**, es decir, lo que primero ocurra.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notifíquese la presente decisión de conformidad con el artículo 4º. del Decreto 491 de 2020, remitiendo la resolución al correo electrónico [claudiapatriciaospinam@gmail.com](mailto:claudiapatriciaospinam@gmail.com), correo que registra la peticionaria en el escrito de solicitud.

**PARÁGRAFO:** En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 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 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

**ARTÍCULO CUARTO:** Igualmente, en virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., <http://epq.gov.co/index.php/es/servicios-al-ciudadano>, y envío al correo electrónico de la peticionaria.



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

**ARTÍCULO QUINTO:** Remítase copia de la presente Resolución a la Profesional Universitaria, en medio virtual a la Dra. **FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, a fin de que proceda a cumplir con las determinaciones tomadas en el presente acto administrativo, abonando la cantidad de **2m3** en favor de la usuaria, la cual se aplicará en la próxima facturación, en el evento de haberse cancelado la factura número 2020038271696, correspondiente al período del 9 de febrero al 08 de marzo de 2020, de lo contrario, la factura deberá rehacerse por la cantidad de **13m3** de consumo y no de **15m3**, es decir, lo que primero ocurra.

Dada en Armenia Q., a los veintiún (21) días del mes de abril 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)

**PQR - 0205 de 2020**

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez P. U. Jefe Oficina P.Q.R'S