



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0148 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL QUINDÍO EDEQ S.A. ESP. Representada legalmente por la Señora YOLIMA GARCÍA VALENCIA
Cédula de ciudadanía del Notificado:	NIT. No. 8000526409
Dirección electrónica de notificación:	yolima.garcia@edeq.com.co
Número y fecha de radicado interno:	No. 1133 del 25 de junio de 2020
PQR:	No. 0311
Cuenta de servicio:	401598
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0258 DEL 08 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

Carraja 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Telefax: +57(6) 7441683



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 número 0258 del ocho 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 informa al notificado que contra la Resolución mencionada, proceden los recursos de REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 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 -0258-2020

Julio 08 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 401598

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 **YOLIMA GARCÍA VALENCIA**, representante de **EDEQ S.A. ESP** Empresa identificada con Nit. Número **8000526409**, radicó derecho de petición el día 25 de junio de 2020 al correo electrónico de Empresas Públicas del Quindío, con radicación interna No. 1133, PQR No. en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por valor facturado en relación con el predio ubicado en un lote propiedad de la EDEQ Lote 2, de Quimbaya Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“

Descripción: Por favor nos confirman porque el valor total de la factura llegó en ceros para pagar. Adicional se pregunta cuál es la razón de los valores negativos acueducto, según factura número 2020058270149. Muchas gracias. nota: en este aplicativo no se deja anexar el archivo como evidencia. Gracias.

”

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 Lote propiedad de la EDEQ, con el número 2 de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 401598**, cuya suscriptora es **EDEQ S.A. ESP.**

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 un lote propiedad de la EDEQ Lote 2, de Quimbaya Q., cuyo sistema se denomina *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: Quimbaya | Cuenta: Desde: 401598 | Hasta: 401598 | Estrato:

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

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202006	2020068270149	1	6.405	0	0	0	6.405
202005	2020058270149	1	6.405	0	0	0	6.405
202004	2020048270149	2	20.520	0	0	0	20.520
202003	2020038270149	1	10.260	0	0	0	10.260
202002	2020028270149	2	10.083	0	0	0	10.083
202001	2020018270149	2	13.066	0	0	0	13.066

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Quimbaya | Cuenta: Desde: 401598 | Hasta: 401598 | Estrato:

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

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202006		1.500		0 SIN OBSERVACION
202005		1.500		0 SIN OBSERVACION
202004		1.500		2 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202003		1.500		2 SIN OBSERVACION
202002		1.500		2 SIN VISITA
202001		1.500		0 MEDIDOR EN MAL ESTADO

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 401598**, cuya suscriptora es **EDEQ S.A. ESP.**
- b) Periodos facturados:



PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1500	0 m ³
202002	1500	2 m ³
202003	1500	2 m ³
202004	1500	2 m ³
202005	1500	0 m ³
202006	1500	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 la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1500	0 m ³
202002	1500	2 m ³
202003	1500	2 m ³
202004	1500	2 m ³
202005	1500	0 m ³
202006	1500	0 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de febrero hubo un error de lectura de **2 m³**, en marzo hubo un error de lectura de **2 m³**, y en abril hubo un error de lectura de **2 m³**; en la visita realizada el 07 de Julio del 2020 (anexo 1.), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Revisado el sistema hidráulico de la subestación eléctrica de Quimbaya, me encuentro con un medidor aquaforja con lectura de 1500, no funciona se encuentra frenado, sin embargo pase revista del tapón agua stop, tubo de desagüe, válvula de entrada de agua al tanque del sanitario, lavamanos, lavaplatos y la poceta y no presentan fugas de agua, trabajan 3 personas en la subestación cada 12 horas, eventualmente llegan técnicos al predio a realizar vistas técnicas”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- b) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de febrero hubo un error de lectura de **2 m³**, en febrero, en marzo hubo un error de lectura de **2 m³**, y en abril hubo un error de lectura de **2 m³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **6 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

- c) Se solicita a la usuaria Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP, proceder a reemplazar el medidor en no más de un periodo mensual, toda vez que el que se encuentra instalado esta frenado, tal como lo certifica el señor Arnoby Castaño, Técnico Contratista de la Empresa. (Ley 142 de 1994 artículo 144)

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, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío 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 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 en el decreto 491 de 2020, artículo 4º.

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 PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA YOLIMA GARCIA VALENCIA, representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409**; toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 401598**, correspondiente al predio ubicado en el municipio de Quimbaya Q., de propiedad de la EDEQ Lote 2, donde funciona la Subestación Eléctrica de Quimbaya Q., ya que encontramos que las lecturas para los meses de febrero fue de **2 m³**, marzo fue de **2 m³**, abril fue de **2 m³**, fueron errores, los cuales debemos reintegrar a la empresa usuaria, conforme al siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1500	0 m ³
202002	1500	2 m ³
202003	1500	2 m ³
202004	1500	2 m ³
202005	1500	0 m ³
202006	1500	0 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de febrero hubo un error de lectura de 2 m³, en marzo hubo un error de lectura de 2 m³, y en abril hubo un error de lectura de 2 m³; en la visita realizada el 07 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: *“Revisado el sistema hidráulico de la subestación eléctrica de Quimbaya, me encuentro con un medidor aquaforja con lectura de 1500, no funciona se encuentra frenado, sin embargo pase revista del tapón agua stop, tubo de desagüe, válvula de entrada de agua al tanque del sanitario, lavamanos, lavaplatos y la poceta y no presentan fugas de agua, trabajan 3 personas en la subestación cada 12 horas, eventualmente llegan técnicos al predio a realizar vistas técnicas”*, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. (las subrayas son nuestras)

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de febrero hubo un error de lectura de **2 m**, en marzo hubo un error de lectura de **2 m³**, y en abril hubo un error de lectura de **2 m³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **6 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviara al correo electrónico de la señora **YOLIMA GARCIA VALENCIA**; representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409** yolima.garcia@edeq.com.co e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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

ARTÍCULO TERCERO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación de la presente resolución conforme al artículo segundo de este proveído, proceda a Notificarse 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.

ARTÍCULO CUARTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se enviara al correo electrónico de la señora **YOLIMA GARCIA VALENCIA**; representante de **EDEQ S.A. ESP** identificado con NIT número **8000526409** yolima.garcia@edeq.com.co e igualmente se hará mediante publicación en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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

ARTÍCULO QUINTO: Remítase copia de la presente resolución vía electrónica a la Oficina de Pérdidas Técnicas de la Entidad, para que efectúen el seguimiento al cumplimiento de la decisión en el sentido de que la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP, para que la usuaria proceda a reemplazar en el término de no más de un período mensual, el aparato de medición instalado en el lote de la Subestación de Quimbaya Q., el cual se encuentra frenado, tal como lo certifica el señor Arnoby Castaño, Técnico Contratista de la Empresa prestadora del servicio, por uno nuevo de las especificaciones que la Empresa determina, para lo cual se pondrán en contacto con la funcionaria María Victoria Pardo, número de contacto 3176380025.

Dada en Armenia Quindío, a los ocho (08) día del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

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

PQR No. 0311 DE 2020

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

ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA.



011

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA **POR 311** - 14-07-20

Municipio: Quimbaya No. Cuenta 401598
 Nombre Suscriptor: Yoliana García Valencia c.c. _____
 Dirección: EDEQ sub-estación 2- Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3186901873 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>El Agua</u>	<u>1500</u>	<u>@</u>	<u>volumétrico</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2"</u>	<u>1/2"</u>	<u>medida en tierra</u>				

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>100</u>	<u>poqueta</u>	<u>no</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro

OBSERVACIONES

Revisado el sistema hidráulico de la sub-estación optica de Quimbaya, se encuentra con medidor Agua Forja con lectura 1500, no funcional, se encuentra fijado, sin embargo se revisa el tapón agua prop, tubo de desagüe, válvula de entrada de agua al tanque del sanitario, lavamanos, lavaplatos y la poqueta y no presentan fugas de agua.
 Trabajan 3 personas en la sub-estación cada 12 horas, puntualmente se piden técnicos al predio a realizar visitas técnicas.

Firma: Julian Montoya Guarda de turno.

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos.	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA				<u>Julian Montoya</u>	<u>Julian Montoya Ojeda Guard.</u>
<u>7</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>	<u>4PM</u>	<u>4:30</u>		<u>Arnoberto Cortes E</u> <u>41119376</u>	Firma: <u>Julian Mo.</u> C.C. <u>41431098 00</u>

Tel: +57(6) 7441774 | Carrera 14 No. 22-30

en tu vida