

| | |
|---|--|
| Constancia de Notificación Personal: | C- 073 -2020 |
| Nombres y Apellidos de la Notificada: | LUZ ANDREA MORENO MORENO |
| Cédula de ciudadanía de la Notificada: | 1.098.306.931 |
| Dirección electrónica de notificación: | nefertitis.77@hotmail.com |
| Número y fecha de radicado interno: | Números 0716 y 0813 |
| PQR'S: | Números 0219 y 0242 |
| Cuenta de servicio: | 221465 |
| Acto administrativo que se notifica: | RESOLUCIÓN 0177 DE MAYO 19 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.

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 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 mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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 se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web www.epq.gov.co.

| | |
|---------------------|--------------------------------|
| Firma: | |
| Notificador: | Harrison Santamaría |
| Cargo: | Supgerente de Comercialización |



10702-2020

RESOLUCIÓN -0177-2020

Mayo 19 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA RECLAMACIÓN”

Cuenta de servicio No. **221465**

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 **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.098.306.931 radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante la página web el día 15 de Abril de 2020, con radicado interno 0716 y PQR 0219, y a su vez el 6 de mayo reitera la misma pretensión con un radicado interno 0813 y PQR-0242, en el que la usuaria manifiesta inconformidad porque se aumentó el servicio considerablemente de un mes a otro en la vivienda ubicada en el Barrio Alto de la Taza Manzana D # 40-16, de Circasia Quindío. En consecuencia con esta decisión se dará respuesta a los PQR 0219 y 0242, por corresponder a la misma pretensión.

La usuaria en las comunicaciones referidas, solicita lo siguiente:

“Revisar y ajustar la factura, valor injustificado porque vivo sola. Esta petición es con el fin de manifestar mi inconformidad con el recibo cargado a la factura 2020048202094, puesto que llego por valor de \$260.000, lo cual no tiene sentido puesto que la casa se encuentra deshabitada desde Marzo del presente año. Hay una petición previa por el cobro del mes de marzo por \$130.778 sin respuesta. Por lo anterior, solicito se me exonere del pago de los 2 recibos”.

De conformidad con el artículo 4° del Decreto Legislativo 491 de 2020, los términos de respuesta para los derechos de petición se duplicaron con relación a los definidos inicialmente por la Ley 1755 de 2015 de 15 días, en razón a la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno, lo que significa que esta dependencia podría legalmente responder en fecha posterior, pero habida consideración a la nueva petición presentada por la usuaria, en los mismos términos de la primera, es pertinente acelerar la decisión dada la urgencia con que la peticionaria requiere atención primigenia al respecto.

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 ubicado en el Barrio Alto de la Taza Manzana D # 40-16, de Circasia Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **221465**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE A. PELÁEZ**.

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 el Barrio Alto de la Taza Manzana D # 40-16, de Circasia, Quindío, denominado *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: Circasia | Cuenta: Desde: 221465 | Hasta: 221465 | 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 |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|----------------|-------|-----------|----------------|-----------------------|---------------------|--------------|------------------|------------------------------|------------|
| 221465 | LA TAZA MZ D#0 No. 16 | Periodo | Número Factura | Edad | Acueducto | Alcantarillado | Cooserpark | Aseo | Total | | | |
| | | 202004 | 2020048202094 | 2 | 149,402 | 110,270 | 0 | 0 | 259,672 | | | |
| | | 202003 | 2020038202094 | 1 | 75,236 | 55,542 | 0 | 0 | 130,778 | | | |
| | | 202002 | 2020028202095 | 1 | 34,027 | 24,701 | 0 | 0 | 58,728 | | | |
| | | 202001 | 2020018202096 | 1 | 23,805 | 17,037 | 0 | 0 | 40,842 | | | |
| | | 201912 | 2019128202096 | 1 | 23,384 | 16,736 | 0 | 0 | 40,120 | | | |
| | | 201911 | 2019118202100 | 1 | 23,384 | 16,736 | 0 | 0 | 40,120 | | | |
| | | 201910 | 2019108202098 | 2 | 40,766 | 28,966 | 0 | 0 | 69,732 | | | |

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia | Cuenta: Desde: 221465 | Hasta: 221465 | 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 |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|----------------|-------------|----------|--------------------|-----------------------|---------------------|--------------|------------------|------------------------------|------------|
| 221465 | LA TAZA MZ D#0 No. 16 | Filtro | | | | | | | | | | |
| | | Periodo | Lectura Actual | Nr. Medidor | Consumo | Crítica | | | | | | |
| | | 202005 | | 1.375 | | 18 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 202004 | | 1.357 | | 29 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 202003 | | 1.328 | | 30 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 202002 | | 1.298 | | 13 REPRESADA | | | | | | |
| | | 202001 | | 1.271 | | 8 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 201912 | | 1.271 | | 8 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 201911 | | 1.263 | | 8 SIN OBSERVACION | | | | | | |
| | | 201910 | | 1.255 | | 6 SIN OBSERVACION | | | | | | |

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 221465**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE A. PELÁEZ**.
- b) Periodos facturados:

| PERIODO | LECTURA ACTUAL | CONSUMO |
|---------|----------------|-------------------|
| 202001 | 1271 | 8 m ³ |
| 202002 | 1298 | 13 m ³ |
| 202003 | 1328 | 30 m ³ |
| 202004 | 1357 | 29 m ³ |
| 202005 | 1375 | 18 m ³ |

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 18 de abril, por el señor **ARNOBY CASTAÑO** contratista adscrito a esta dependencia, constató que, "En la fecha me acerque a la vivienda ubicada en el barrio alto de la taza mza D # 40-16, con el fin de hacer revisión del sistema hidráulico de la vivienda y es un predio que se encuentra desocupado, sin embargo pase revista del medidor y este se encontraba con la llave de paso cerrada, la abrí y espere por unos 5 o 6 minutos y este permanece sin ningún movimiento, volví a cerrar la llave de paso, tiene una lectura de 1375 M3, hasta la fecha, no hubo quien me firmara el acta de visita; igualmente, el primero de Mayo de 2020, el funcionario Julio Hernán Sánchez, y observo lo siguiente "se verifica por alto consumo, este predio se encuentra deshabitado por lo tanto no debería registrar consumo pero siendo que no se abren las llaves el medidor gira por momentos como si alguien estuviera utilizando", se observó una lectura de 1375m3, no se identificaron fugas imperceptibles, la visita la firmo la señora Luz Andrea Moreno; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Podemos observar en la primera imagen, que se menciona el periodo facturado, numero de factura y al final el total del valor a pagar por cada factura, donde efectivamente podemos evidenciar que para el periodo comprendido entre Febrero y Marzo el cobro fue de CIENO TREINTA MIL SETECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$130.778); y para el período comprendido entre Marzo y Abril el cobro fue de DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS MCTE. (\$259.672).

Ahora bien, en la segunda imagen observamos el Periodo de facturación y el consumo que se presentó para cada periodo para cada período evidenciando que efectivamente para el periodo Febrero –Marzo, el consumo fue de 30m3, y Marzo – Abril, el consumo fue de 29m3, estando ese consumo por fuera del consumo normal, conforme al consumo de los meses anteriores.

Actas de Visita Técnica a la residencia de la usuaria **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, nos muestran el siguiente resultado:

1. Acta de Visita Técnica practicada por el señor **ARNOBY CASTAÑO E.**

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Circasia No. Cuenta: 221465

Nombre Suscriptor: LUZ ANDREA MORENO MORENO c.c.

Dirección: Barrio ATTO de la Taza MZ D # 40-16 Lote: 16

Tel. _____ Cel. _____ Correo Electrónico: _____

| DATOS DEL MEDIDOR | | | |
|-------------------|-------------|----------|--------------------|
| Marca | Lectura | Clase | Tipo |
| <u>ELSTER</u> | <u>1375</u> | <u>@</u> | <u>volumétrico</u> |

| DATOS EN TERRENO - MEDIDOR | | | | | | |
|----------------------------|------------------|----------|----------|---------------|---------|-------|
| Diametro (Pulg) | Acometida (Pulg) | Caja | Tapa | Llave de Paso | Lectura | Serie |
| <u>1 1/2"</u> | <u>1 1/2"</u> | <u>B</u> | <u>B</u> | <u>B</u> | | |

| DATOS EN TERRENO - PREDIO | | | | | |
|---------------------------|-----------|----------|----------|--------|--------------------------|
| Nº Personas | Lavamanos | Baños | Duchas | Grifos | Otros |
| <u>Predio desocupado</u> | <u>NO</u> | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>No hay ni cocina.</u> |

| TIPO DE FUGA | | | |
|--------------|---------|---------|------|
| Perceptible | Interna | Externa | Otra |
| | | | |

OBSERVACIONES

En la fecha me acunque a la vivienda ubicada en el barrio ATTO de la Taza MZ D # 40-16, con el fin de hacer Revisión del sistema Hidráulica de la vivienda y es un predio que encuentra des-ocupado, sin embargo pase Revisión del diáfono y este se encontraba con la llave de paso cerrada la abrí y espere por unos 5 a 6 minutos y este permaneció sin ningún movimiento, volví a cerrar la llave de paso tiene una lectura de 1375 mts³. Hasta la fecha NO hubo quien me firmara el Acta de Visita.

Porque?

| Fecha Ejecución | | | No Fotos | Nombre Funcionario (s) | Nombre Usuario |
|-----------------|--------------|-------------|----------|--------------------------------|----------------|
| DD | MM | AA | | | |
| <u>18</u> | <u>ABRIL</u> | <u>2020</u> | | <u>Arnooby Castaño Estrada</u> | |

2. Acta de Visita Técnica realizada por el Señor **HERNÁN SÁNCHEZ**

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

ACTA DE VISITA TÉCNICA A LA CRÍTICA N° 148278

El día 07 del mes 05 del año 2020, se hizo presente el
 funcionario Luis Hernán Sánchez, de Empresas Públicas del
 Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.) en el predio identificado con el código 221465
 ubicado en la dirección La Taza M2 d N 76 del municipio
 de Circasia, con el fin de efectuar revisión para determinar las
 causas de la variación en el consumo que de acuerdo a las lecturas tomadas para el
 periodo comprendido entre el 202003 y el 202004, se ha
 detectado en la etapa de análisis de crítica.

Al efecto se procedió con los siguientes resultados:

Lectura de medidor: 7374

Fugas Visibles: NO Ubicación: _____

Fugas imperceptibles: _____

Número de personas: Adultos 0 Niños: _____

Observaciones: se verifica por alto consumo
este predio se encuentra desahogado
por lo tanto no debería registrar consumo
pero siendo que no se abren las llaves
el medidor gira por momento como si alguien
la estuviera utilizando

Luis H. Sánchez Luis Andrea Perena
 FUNCIONARIO USUARIO 1.092.306.931

Carrera 14 # 22-30 Tel: 744 17 74 - Telefax: 744 16 83 Armenia Q.

3. **NORMATIVIDAD**

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, nos trae a colación la revisión previa, entendiéndose esta como la obligación que tienen las empresa prestadoras del servicio de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, el mencionado artículo expone:

“ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. “

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

“Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³);*
- b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³);*

(...).

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

4. Análisis y Respuesta

4.1. Análisis jurídico por parte de la Subgerencia de Comercialización

Desviación significativa

Respecto al concepto de desviación significativa, estudiando minuciosamente el caso expuesto por la Señora **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, encontramos que se trata de una usuaria con un consumo promedio inferior a los 40m³, por lo cual analizaremos si el presente caso se trata de una desviación significativa así:

- a. Consumo promedio inferior a 40m³ (incremento mayor al 65%)

| PERIODO | CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA | PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES | CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION | DIFERENCIA | OBSERVACION |
|---------|--|---|-------------------------------|----------------------|---|
| 202003 | El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ | $(13+8+8+8+6+7) = 50$ $50 / 6 = 8.33m^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 8.33m³ | 30 m ³ | 21.67 m ³ | Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 260.14% , por lo cual se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. |

| PERIODO | CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA | PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES | CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION | DIFERENCIA | OBSERVACION |
|---------|--|--|-------------------------------|----------------------|---|
| 202004 | El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m ³ | $(30+13+8+8+8+6) = 73$ $73 / 6 = 12.16m^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 12.16m³ | 29 m ³ | 16.84 m ³ | Una vez realizada la regla de 3 con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 138.48% , por lo cual se cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. |

Los anteriores cuadros nos demuestran que efectivamente hay desviación significativa, para el periodo 202003, y 202004, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es el requisito *sine qua non* para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40m³.

Teniendo claro que sí existe desviación significativa, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa, que será objeto de estudio por parte de los técnicos de la Empresa de Servicios del Quindío S.A. E.S.P.

La crítica es el criterio previamente a la falencia o al error, cuyo objeto es garantizar que el proceso de toma de lecturas efectuadas por los lectores, sea eficiente y eficaz para el proceso de facturación, minimizando desviaciones significativas como altos y bajos consumos, errores de lectura, introduciendo mejoras, incluso en nuevas tecnologías.

Este es el procedimiento que no se aplicó a la cuenta de servicio No. **221465**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Alto de la Taza, manzana D # 40-16, de Circasia, Quindío, para el periodo 202003 y 202004, teniendo en cuenta que nuestro sistema identificaba para este periodo alto consumo, entonces la Empresa debió proceder a realizar visita por parte de los técnicos adscritos a la Subgerencia de Comercialización con el fin de identificar la causa.

Ahora bien, en virtud a que no pudo realizarse la crítica para corroborar el consumo de la usuaria, una vez realizado el análisis a dicho consumo, se encontró que efectivamente hay una desviación significativa, por lo cual se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, reconociéndosele en la próxima facturación **38.51m³**.

| PERIODO DE ANALISIS | M ³ FACTURADOS | PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES | M ³ ABONAR |
|--|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 202003 | 30m ³ | 8.33m ³ | 21.67 m ³ |
| Un promedio de 8 m³ para el periodo 202003, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 30m³ , arrojándonos un total de 22 m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 221465, del Municipio de Circasia, Quindío. | | | |

| PERIODO DE ANALISIS | M ³ FACTURADOS | PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES | M ³ ABONAR |
|--|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 202004 | 29m ³ | 12.16m ³ | 16.84 m ³ |
| Un promedio de 12 m³ para el periodo 202004, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 29m³ , arrojándonos un total de 17m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 221465, del Municipio de Circasia, Quindío. | | | |

5. 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 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 legislativo 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 **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, identificada con cedula de ciudadanía número 1.098.306.931, en los derechos de petición 0219 y 0242, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 221465**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Alto de la Taza Manzana D # 40-16, de Circasia, Quindío, los consumos facturados corresponden a desviaciones significativas, lo cual observamos en los siguientes cuadros:

| PERIODO DE ANALISIS | M ³ FACTURADOS | PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES | M ³ ABONAR |
|--|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 202003 | 30m ³ | 8.33m ³ | 21.67 m ³ |
| Un promedio de 8 m³ para el periodo 202003, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 30m³ , arrojándonos un total de 22 m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 221465, del Municipio de Circasia, Quindío. | | | |

| PERIODO DE ANALISIS | M ³ FACTURADOS | PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES | M ³ ABONAR |
|---|---------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| 202004 | 29m ³ | 12.16m ³ | 16.84 m ³ |
| Un promedio de 12 m³ para el periodo 202004, de los últimos seis meses, para restarle a lo que se facturo que son 29m³ , arrojándonos un total de 17 m³ que serán abonados a la cuenta de servicio No. 221465, del Municipio de Circasia, Quindío. | | | |

Ahora bien, en virtud a que no pudo realizarse la crítica para corroborar el consumo de la usuaria, una vez realizado el análisis a dicho consumo, se encontró que efectivamente hay una desviación significativa, por lo cual se le aplicará para el periodo en reclamación el promedio de los últimos seis meses, reconociéndosele en un consumo de **39 m³**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar o comunicar esta decisión al correo electrónico registrado por la peticionaria, señora **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, cuya dirección de correo virtual es nefertitis.77@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.

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

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación en los términos del artículo segundo citado, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria 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 el que se propondrá ante la misma Subgerencia de Comercialización para remitirlo a 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 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

ARTÍCULO QUINTO: Remítase copia por correo electrónico de la presenta Resolución a la Oficina de Facturación, adscrita a la Subgerencia de Comercialización de Servicios, a cargo de la Profesional Universitaria, Dra. **FEBRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO**, a fin de proceder de conformidad abonando en favor de la usuaria **LUZ ANDREA MORENO MORENO**, la cantidad de **39** m3.

Dada en Armenia, Quindío, a los diecinueve (19) días del mes de Mayo 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 Nos 0219 y 0242 de 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S