

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C- 077 -2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>DIANA GIRALDO</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	1.037.575.254
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:giraldodiana398@gmail.com">giraldodiana398@gmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No. 0863 del 14 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0247
<b>Cuenta de servicio:</b>	308370
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Resolución No. 0180 del 22 de mayo 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](mailto: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](mailto: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](http://www.epq.gov.co).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización



0702-2020

**RESOLUCIÓN -0180-2020**

Mayo 22 de 2020

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

Cuenta de servicio No. **308370**

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 **DIANA GIRALDO**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 14 de Mayo de 2020, con radicado interno 0863 en el que la usuaria manifiesta inconformidad por el alto costo en la facturación de la vivienda ubicada en el Barrio Colón, Manzana A, Casa 4, de Montenegro Quindío, expresa la señora que en el mes pasado había hecho el reclamo con la empresa de aseo y el agua por los recibos tan caros y le dijeron que este mes el recibo llegaba rebajado y al contrario de eso, le llegó más caro.

**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 Colón, Manzana A Casa 4, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **308370**, cuyo suscriptor es el señor **EUTIMIO GARCÍA**.

**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 Colón, Manzana A, Casa 4, de Montenegro 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: Montenegro | Cuenta: Desde: 308370 | Hasta: 308370 | Estrato: |

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

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048251638	1	40.380	40.657	0	21.820	102.857
202003	2020038251637	2	73.631	73.523	0	44.634	191.788
202002	2020028251636	1	41.015	41.290	0	21.866	104.171
202001	2020018251638	1	35.285	35.163	0	21.526	91.974

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 308370 | Hasta: 308370 | Estrato: |

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

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202004		1.424/57976		20 SIN OBSERVACION
202003		1.404/57976		15 SIN OBSERVACION
202002		1.389/57976		20 SIN OBSERVACION
202001		1.369/57976		17 SIN OBSERVACION

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 308370**, cuyo suscriptor es el señor **EUTIMIO GARCÍA**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1369	17 m <sup>3</sup>
202002	1389	20 m <sup>3</sup>
202003	1404	15 m <sup>3</sup>
202004	1424	20 m <sup>3</sup>

- c) Los consumos efectuados por la usuaria y los miembros de su familia vienen más o menos sostenidos entre 15m<sup>3</sup> y 20m<sup>3</sup>, con algunas variaciones.
- d) La facturación a cargo de la usuaria ha tenido algunos valores superiores a otros, como el del mes de marzo de 2020 por valor de \$191.788 correspondiente a dos (2) meses, sin embargo durante los últimos seis (6) meses la facturación ha tenido algunos incrementos que van desde 86.000 a 104.000, aproximadamente, pero se debe tener en cuenta que allí están incluidos los servicios de acueducto, y alcantarillado.

- e) Ahora bien, los consumos en época de pandemia necesariamente han tenido algún incremento, por cuanto los miembros de la familia son 4 personas, dos (2) adultos y dos (2) menores, y todos seguramente confinados en la vivienda en cumplimiento de las disposiciones del Gobierno Nacional.
- f) Y por último, los estándares en materia de consumo de agua per cápita están calculados más o menos entre 5 y 6m<sup>3</sup>, lo que quiere significar que no están desfasados los de la familia de la usuaria, ya que si son 4 personas, el consumo estará fluctuando sobre los 20m<sup>3</sup>.

Finalmente podemos observar que las lecturas estuvieron bien tomadas y los consumos corresponden efectivamente a los consumos efectuados por la usuaria y su familia, igualmente en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la revisión buscando fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, por tal razón revise el tanque del sanitario y sus accesorios, tubo de desagüe, tapón agua stop y válvula de entrada de agua y no presentan fugas, de igual forma revise lavamanos, ducha, lavadero y manguera de la lavadora y tampoco presenta fugas, el medidor está funcionando dentro de los límites normales, se le cerró la llave de paso a un 70% ya que se encontraba abierta al 100%”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. **El Acta de Visita Técnica se adjunta a la presente Resolución.**

### 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 *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1369	17 m <sup>3</sup>
202002	1389	20 m <sup>3</sup>
202003	1404	15 m <sup>3</sup>
202004	1424	20 m <sup>3</sup>

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la revisión buscando fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, por tal razón revise el tanque del sanitario y sus accesorios, tubo de desagüe, tapón agua stop y válvula de entrada de agua y no presentan fugas, de igual forma revise lavamanos, ducha, lavadero y manguera de la lavadora y tampoco presenta fugas, el medidor está funcionando dentro de los límites normales, se le cerro la llave de paso a un 70% ya que se encontraba abierta al 100%”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 de marzo de 2020, “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público*”, los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19** y las actividades permitidas en el artículo anterior...”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

*“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 21 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.*

...

*Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

En virtud de lo anterior, 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 Legislativo 491 del 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica con ocasión de la pandemia causada por el Covid 19, 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 artículo 4º del Decreto legislativo 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

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 la señora **DIANA GIRALDO**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 308370**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Colón, Manzana A, Casa 4, de Montenegro Quindío, podemos observar el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1369	17 m <sup>3</sup>
202002	1389	20 m <sup>3</sup>
202003	1404	15 m <sup>3</sup>
202004	1424	20 m <sup>3</sup>

Finalmente podemos observar que las lecturas estuvieron bien tomadas y los consumos corresponden efectivamente a los consumos efectuados por la usuaria y su familia, igualmente en la visita realizada el 21 de Mayo del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la revisión buscando fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, por tal razón revise el tanque del sanitario y sus accesorios, tubo de desagüe, tapón agua stop y válvula de entrada de agua y no presentan fugas, de igual forma revise lavamanos, ducha, lavadero y manguera de la lavadora y tampoco presenta fugas, el medidor está funcionando dentro de los límites normales, se le cerró la llave de paso a un 70% ya que se encontraba abierta al 100%”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar o Comunicar esta decisión al correo electrónico de la señora **DIANA GIRALDO** [giraldodiana398@gmail.com](mailto:giraldodiana398@gmail.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:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintidós (22) días del mes de mayo de dos mil veinte (2020).

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS**  
Subgerente de Comercialización y Atención al Usuario  
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

**PQR No. 0247 de 2020**

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



Acta de Visita Técnica.

PROCESO CRÍTICA

Municipio: Montenegro No. Cuenta: 204370  
 Nombre Suscriptor: Diana Giraldo C.C. \_\_\_\_\_  
 Dirección: B1 colonia MZA 14 Estrato: \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3125963521 Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Modelo	Clase	Vel.
AF	IULID	C	vel

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Altimetria (Pulg)	Flujo	Tasa	Clase de Pico	Letras	Letras
1 1/2"	1 1/2"	B	B	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Washbas	Grifos	Grifos
2 adultos	1	1	1	lavadero	lavadora
2 menores					

TIPO DE FUGA

Resistencia	Forma	Forma	Grif
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

inicie la Revisión buscando Fugas en el sistema Hidráulica de la vivienda, por tal razón revise el Tanque del sanitario y sus accesorios (Tubo de desagüe, Tapon Agua, AOD y válvula de entrada de Agua) y no presentan Fugas de usual Fuga. Revise Lavamanos, ducha, Lavadero y mangueras de la lavadora y tampoco presentan Fugas, el medidor está funcionando dentro de los límites por malos, se le cerró la llave de paso un 70% ya que se encontraba el 100/100.

¿Quedan Satisfecho con la visita? SI  NO  Porque: \_\_\_\_\_

Fecha Decisión: \_\_\_\_\_ HORA INICIAL: \_\_\_\_\_ HORA FINAL: \_\_\_\_\_ Min Fotos: \_\_\_\_\_  
 Nombre Fugador (S): \_\_\_\_\_ Nombre: DIANAGIRALDO  
1037575254  
 Nombre: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_

21 MAYO 2020

