

Constancia de Notificación Personal:	C-095 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	OLGA LUCÍA VELÁSQUEZ CEBALLOS
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	
Dirección electrónica de notificación:	olga.velasquez@cafedecolombia.com.co
Número y fecha de radicado interno:	0890 del 18 de mayo de 2020
PQR:	No. 0261
Cuenta de servicio:	328102
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0199 DEL 1 DE JUNIO 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, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y nuevamente hasta el 01 de julio 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:	Subgerente de Comercialización



RESOLUCIÓN -0199-2020

Junio 01 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 328102

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 **OLGA LUCÍA VELÁSQUEZ CEBALLOS**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 18 de Mayo de 2020, con radicado interno 0890, correspondiendo a la PQR No. 0261, en el que la usuaria manifiesta, que desde el mes de diciembre le están cobrando un promedio y en marzo cambio el medidor y todavía sigue llegando la misma factura a la vivienda ubicada en la Carrera 5, Calle 14 Esquina, Apto 2, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“Desde el mes de diciembre me han venido cobrando un promedio en la factura de acueducto cuenta de servicio 328102, la lectura que aparece en la factura es 1463. El día 07 de marzo se cambió el medidor y todavía sigue llegando la misma lectura y me siguen cobrando un promedio.

Le solicito me sea corregida la factura porque es injusto que me sigan cobrando un promedio”.

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 la Carrea 5 Calle 14 Esquina Apto 2, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 328102**, cuya suscriptora es la señora **LUZ ELENA BRITO CASTAÑO**.

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 la Carrea 5, Calle 14 Esquina, Apto 2, 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: 328102 | Hasta: 328102 | Estrato: |

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

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202004	2020048253988	1	23.398	22.344	0	21.849	67.591
202003	2020038253989	2	47.638	45.492	0	44.637	137.767
202002	2020028253988	1	23.819	22.746	0	21.869	68.434
202001	2020018253990	1	23.819	22.746	0	21.546	68.111
201912	2019128253991	1	23.398	22.344	0	19.977	65.719

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 328102 | Hasta: 328102 | Estrato: |

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

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		33/20245352		7 SIN OBSERVACION
202004		1.463/20245352		10 SIN OBSERVACION
202003		1.463/20245352		10 SIN OBSERVACION
202002		1.463/20245352		10 SIN OBSERVACION
202001		1.463/20245352		10 SIN OBSERVACION
201912		1.463/20245352		10 SIN OBSERVACION

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 328102, cuyo suscriptor es la señora **LUZ ELENA BRITO CASTAÑO**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
201912	1463	10 m ³
202001	1463	10 m ³
202002	1463	10 m ³
202003	1463	10 m ³
202004	1463	10 m ³
202005	33	7 m ³

Finalmente podemos observar que la novedad ya se reportó y se corrigió inmediatamente, se puede observar que la lectura de mayo ya es la del consumo real del predio, igualmente en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Solicita la señora Olga Lucía Velásquez propietaria del predio que se tome la lectura correcta, porque desde el mes de diciembre siempre aparece una lectura de 1463, y siempre están cobrando un promedio por tal razón el medidor fue cambiado el día 07 de marzo del año en curso, hoy 22 de mayo la lectura de este medidor esta en 33 M3, firma la señora Olga Lucia Velásquez propietaria”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 petionario 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 EN M3
201912	1463	10 m ³
202001	1463	10 m ³
202002	1463	10 m ³
202003	1463	10 m ³
202004	1463	10 m ³
202005	33	7 m ³

b) Podemos observar que la novedad ya se reportó y se corrigió inmediatamente, se puede observar que la lectura de mayo ya es la del consumo real del predio, igualmente en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Solicita la señora Olga Lucía Velásquez propietaria del predio que se tome la lectura correcta porque desde el mes de diciembre siempre aparece una lectura de 1463, y siempre están cobrando un promedio por tal razón el medidor fue cambiado el día 07 de marzo del año en curso, hoy 22 de mayo la lectura de este medidor esta en 33 M3, firma la señora Olga Lucia Velásquez propietaria”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- c) Para concluir, podemos observar que la novedad ya se reportó y se corrigió inmediatamente, se puede observar que la lectura de mayo fue de 33 M3, el medidor nuevo ya lee el consumo real del predio, tal como nos muestra el recuadro anterior.

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 Decreto 491 de 2020 en su artículo 4º, 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 Legislativo 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 PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA OLGA LUCIA VELASQUEZ CEBALLOS, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 328102**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 5, Calle 14 Esquina, Apto 2, de Montenegro Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
201912	1463	10 m ³
202001	1463	10 m ³
202002	1463	10 m ³
202003	1463	10 m ³
202004	1463	10 m ³
202005	33	7 m ³

Finalmente podemos observar que la novedad ya se reportó y se corrigió inmediatamente, se puede observar que la lectura de mayo ya es la del consumo real del predio, igualmente en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Solicita la señora Olga Lucía Velásquez propietaria del predio que se tome la lectura correcta porque desde el mes de diciembre siempre aparece una lectura de 1463, y siempre están cobrando un promedio por tal razón el medidor fue cambiado el día 07 de marzo del año en curso, hoy 22 de mayo la lectura de este medidor esta en 33 M3, firma la señora Olga

Lucia Velásquez propietaria”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, podemos observar que la novedad ya se reportó y se corrigió inmediatamente, se puede observar que la lectura de mayo fue de **33 M3**, el medidor nuevo ya lee el consumo real del predio, tal como nos muestra el recuadro anterior.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **OLGA LUCÍA VELÁSQUEZ CEBALLOS** olga.velasquez@cafedecolombia.com.co

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 66, 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 los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.ç

Dada en Armenia, Quindío, el primero (01) día del mes de Junio 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 No. 0261 DE 2020

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