

Constancia de Notificación Personal:	C-0123- 2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ
Cédula de ciudadanía del Notificado:	71.398.822
Dirección electrónica de notificación:	paola.morenogiraldo@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	interno 1008
PQR:	No. 0285
Cuenta de servicio:	213061
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0235 DEL 24 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 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*

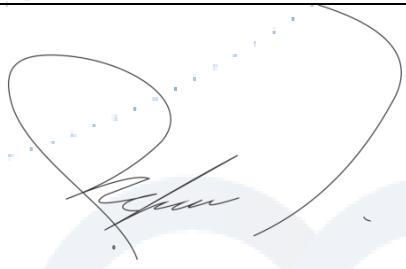
electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.”

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:	Julio Ernesto Ospina Gómez
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)



10700-95.02

RESOLUCIÓN -0235-2020

Junio 24 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 213061

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

El señor **JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número 71.398.822, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 8 de Junio 2020, con radicado interno 1008, y PQR No. 0285, en el que, el usuario manifiesta, que tiene el apartamento desocupado y le marcó consumo en el predio ubicado en la Calle 10 # 3-03, Bloque C, Apto 206 Reserva de la Colina del municipio de la Tebaida Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

Descripción: Manifiesto mal facturación en el servicio, en el mes de dic a ene estuvo el apto ocupado presentando un consumo por valor de \$77.736.00 q partir del 12 de Enero de 2020 el apartamento de encuentra vacío pero para el mes de corte de Feb, Mar, Abril los recibos llegaron por el mismo valor como si el apto estuviera ocupado, siendo q está vacío. Solicitamos sea corregidos los montos de los recibos.

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 la Calle 10 # 3-03, Bloque C, Apto 206, Reserva de la Colina en el municipio de la Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 213061**. Cuyo suscriptor es el señor **JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ**.

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 Calle 10 # 3-03, Bloque C, Apto 206, Reserva de la Colina en el municipio de la Tebaida, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202005	2020058249215	3	46.550	37.174	0	11.616	95.340
202004	2020048249214	3	117.629	97.134	0	20.966	235.729
202003	2020038249215	2	78.187	64.564	0	14.016	156.767
202002	2020028249216	1	38.745	31.994	0	6.979	77.718
202001	2020018249215	1	38.745	31.994	0	6.997	77.736
201912	2019128249199	1	6.411	4.028	0	0	10.439

Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202006		24-18577582		0 SIN OBSERVACION
202005		24-18577582		0 SIN OBSERVACION
202004		24-18577582		24 SIN OBSERVACION
202003		24-18577582		24 SIN OBSERVACION
202002		24-18577582		24 SIN OBSERVACION
202001		24-18577582		24 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 213061**. Cuyo suscriptor es el señor **JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	24	24 m³
202002	24	24 m³
202003	24	24 m³
202004	24	24 m³
202005	24	0 m³
202006	24	0 m³

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
- b)

en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	24	24 m ³
202002	24	24 m ³
202003	24	24 m ³
202004	24	24 m ³
202005	24	0 m ³
202006	24	0 m ³

Podemos observar que en la lectura del mes de enero hubo un error de lectura de **24 m³**, en febrero hubo un error de lectura de **24 m³**, en marzo hubo un error de lectura de **24 m³**, en abril hubo un error de lectura de **24 m³**, en la visita realizada el 11 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que para la fecha de visita el medidor tenía una lectura de 24m3 (**anexo 1.**). En el acta se menciona que: “Predio que se encuentra sin habitar, es utilizado para arrendar por días, según la señora Luz Marinas Álvarez, administradora de residencia las colinas, manifiesta que no ha sido alquilado en los últimos meses, el medidor se encuentra con llave cerrada, con una lectura de 24 M3, un serial de 18577582, nadie en el predio”, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de enero, febrero, marzo y abril de 2020, hubo un error de lectura de **96 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **96 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

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

4 del Decreto Legislativo 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 Decreto Legislativo 491 en su 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 EL SEÑOR JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ, identificado con cédula de ciudadanía número 71.398.822, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 213061**, correspondiente al predio ubicado, en la Calle 10 # 3-03 Bloque C Apto 206 Reserva de la Colina, de la Tebaida, encontramos que las lecturas para los meses de enero fue de **24 m³**, febrero fue de **24 m³**, marzo fue de **24 m³**, y abril fue de **24 m³**, tal y como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	24	24 m ³
202002	24	24 m ³

202003	24	24 m ³
202004	24	24 m ³
202005	24	0 m ³
202006	24	0 m ³

Finalmente podemos observar que en la lectura del mes de enero hubo un error de lectura de **24 m³**, en febrero hubo un error de lectura de **24 m³**, en marzo hubo un error de lectura de **24 m³**, en abril hubo un error de lectura de **24 m³**, en la visita realizada el 11 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que para la fecha de visita el medidor tenía una lectura de 24m³ (anexo 1.). En el acta se menciona: "Predio que se encuentra sin habitar, es utilizado para arrendar por días, según la señora Luz Marinas Álvarez, administradora de residencia las colinas, manifiesta que no ha sido alquilado en los últimos meses, el medidor se encuentra con llave cerrada, con una lectura de 24 M3, un serial de 18577582, nadie en el predio", esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que en los periodos facturados de enero, febrero, marzo y abril, hubo un error de lectura de **96 M³**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **96 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, y del artículo 4 del Decreto 491 de 2020, la anterior notificación se enviará al correo electrónico del señor **JUAN DIEGO VÉLEZ VÉLEZ** paola.morenogiraldo@gmail.com 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: De no ser posible la notificación al correo electrónico tal como lo establece el artículo segundo de este proveído, es necesario notificar esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al petionario

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.

ARTÍCULO CUARTO: 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.

Dada en Armenia Quindío, a los veinticuatro (24) día del mes de Junio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

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

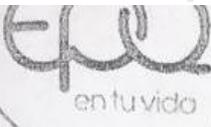
PQR No 0285 DE 2020

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



ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA.

823-7

 **Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

ACTA DE VISITA TÉCNICA *Dr. Guitara*
PROCESO CRÍTICA *PCR-285*

Municipio: *Tebadía* No. Cuenta: *213061*

Nombre Suscriptor: *Juan Diego Velez Velez cc.*

Dirección: *Cl. 10 # 303 bloc. c apto 206 Ros. colinas* Estrato: *206*

Tel. _____ Cel. *3004577143* Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<i>AF</i>	<i>24</i>	<i>@</i>	<i>Volumetrica</i>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<i>1 1/2"</i>	<i>1 1/2"</i>					

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<i>NO.</i>					

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro

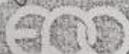
OBSERVACIONES

predio que se encuentra sin habitar, es utilizado para arrendar por días, según la señora Luz Marina Álvarez Administradora de residencias los edificios, manifiesta que no ha sido alquilado en los últimos meses. el medidor se encuentra con llave cerrada, con una lectura de 24 mts³, un serial de 18577582. nada en el predio.

No hubo quien firmara

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<i>11</i>	<i>Junio</i>	<i>2020</i>				<i>[Firma]</i> <i>Arnobly Castro E.</i>	<i>X</i> Firma: C.C.

 **Empresas Públicas del Quindío** | Carrera 14 No. 22-30 | Teléfono: +57(6) 7441774 | Contacto: +57(6) 7441683 | Correo: contacto@esaquin.gov.co