



Constancia de Notificación Personal:	No. C- 0128 -2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MARÍA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.604.259
Dirección electrónica de notificación:	victorburiticahernandez@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	1045
PQR:	No. 0293
Cuenta de servicio:	225171
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0240 DEL 2 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 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 0240 de 02 de Julio de 2020 de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en nueve (9) 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)



10700-95.01

RESOLUCIÓN -0240-2020

Julio 02 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 225171

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 **MARÍA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.604.259, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante el correo electrónico institucional el día 11 de Junio de 2020, con radicado interno número 1045, registrada como PQR No. 0293, en el que la usuaria manifiesta, que el servicio ha llegado demasiado caro en la vivienda ubicada en el Porvenir, Bloque 1, Apto 201, de Circasia Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“

Descripción: Buena tarde,quiero pedir el favor que tomen la lectura como se debe ya q el servicio me está llegando demasiado caro para sólo vivir 3 personas en la casa de las cuales permanecemos 2 ya q la otra persona trabaja todo el día, primero me llegaba de 45 mil pero de un momento a otro no me rebaja de 70 y 80 mil y ahora me llegó por 93 mil me parece un descaro necesito una solución por parte de EPQ

”

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 el Porvenir Bloque 1 Apto 201, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 225171**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**.

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 Porvenir Bloque 1 Apto 201, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio		Edad Factura: Desde Hasta		Servicio	
Departamento	Quindío	Cuenta:	Desde 225171	Hasta 225171	Estrato
Municipio	Circasia	Dirección Predio			
Nombre Usuario		☐ Solo Activos Buscar			
Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta			
225171	PROVENIR BL 1 APTO 201	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades
		Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito
		Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas		
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark
202006		1	41.600	30.317	0
202005	2020058202524	1	53.720	39.387	0
202004	2020048202524	1	22.365	15.937	0
202003	2020038202524	1	46.448	33.945	0
202002	2020028202525	1	41.600	30.317	0
202001	2020018202526	1	39.176	28.503	0
					Total
					71.917

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio		Edad Factura: Desde Hasta		Servicio	
Departamento	Quindío	Cuenta:	Desde 225171	Hasta 225171	Estrato
Municipio	Circasia	Dirección Predio			
Nombre Usuario		☐ Solo Activos Buscar			
Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta			
225171	PROVENIR BL 1 APTO 201	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades
		Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito
		Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas		
Filtro					
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica	
202006		1.791		18 SIN OBSERVACION	
202005		1.773		23 SIN OBSERVACION	
202004		1.750		9 SIN OBSERVACION	
202003		1.741		20 SIN OBSERVACION	
202002		1.721		18 SIN OBSERVACION	
202001		1.703		17 SIN OBSERVACION	

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 225171**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1703	17 m³
202002	1721	18 m³
202003	1741	20 m³
202004	1750	9 m³
202005	1773	23 m³
202006	1791	18 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 el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1703	17 m ³
202002	1721	18 m ³
202003	1741	20 m ³
202004	1750	9 m ³
202005	1773	23 m ³
202006	1791	18 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia (anexo1), constató que: “Procedí a realizar la visita en compañía de la señora María Aceneth Hernández, propietaria del predio e inicie analizando el medidor y este se encuentra funcionando normalmente, cuenta con una lectura de 1803, revise adentro de la vivienda el tanque del sanitario y sus accesorios, llave del lavamanos, ducha, y manquera de la lavadora y no se presentan fugas, la lavadora es de 29 libras y es utilizada 2 veces por semana, residen 2 adultos y un menor; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- b) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención tuvo un pequeño aumento en los meses de marzo, mayo y junio, debido al confinamiento por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro anterior.
- c) No sobra indicarle a la peticionaria que el lavado de ropa en lavadora de 29 libras y por dos ocasiones semanales, necesariamente incide en el consumo de la vivienda.

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 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 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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA MARIA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, identificada con cédula de ciudadanía número 24.604.259, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 225171**, correspondiente al predio ubicado en el Porvenir Bloque 1, Apto 201, de Circasia Q., podemos observar que es consumo real del servicio conforme al siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1703	17 m³
202002	1721	18 m³
202003	1741	20 m³
202004	1750	9 m³
202005	1773	23 m³
202006	1791	18 m³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Junio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a realizar la visita en compañía de la señora María Aceneth Hernández, propietaria del predio e inicié analizando el medidor y este se encuentra funcionando normalmente, cuenta con una lectura de 1803, revise adentro de la vivienda el tanque del sanitario y sus accesorios, llave del lavamanos, ducha, y manguera de la lavadora y no se presentan fugas, la lavadora es de 29 libras y es utilizada 2 veces por semana, residen 2 adultos y un menor; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado ialeph podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención tuvo un pequeño aumento en los meses de marzo, mayo y junio, debido al confinamiento por la emergencia sanitaria

generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro anterior.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **MARÍA ACENETH HERNÁNDEZ SÁNCHEZ** victorburiticaahernandez@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: De no poderse notificar esta providencia conforme el artículo segundo, procédase a notificar 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.

Dada en Armenia, Quindío, a los dos (02) días del mes de Julio 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. 0293 DE 2020

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

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO

en tu vida

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA P6R 293.-02-07-2020

Municipio: Circasia No. Cuenta 225171 SAL ?

Nombre Suscriptor Mra Acceneth Hdez Sanchez c.c.

Dirección: Bl porvenir blq 1 Apto 201 Estrato: CR. 5

Tel. Cel 3208515844 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>EISTP</u>	<u>1803</u>	<u>e</u>	<u>volumen</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>.</u>	<u>.</u>	<u>.</u>	<u>07-00469</u>	

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>2 adultos</u> <u>1 menor</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>Lavadora 1</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

OBSERVACIONES

procedi a realizar la visita en compañía de la señora María Acceneth Hernández, propietaria del predio e inicié analizando el medidor y este se encuentra funcionando normalmente, cuenta con una lectura de 1803. Revisé adentro de la vivienda el tanque del sanitario y sus accesorios, llave de lavamanos, ducha y mangueras de la lavadora y no presentan fugas de agua. La lavadora es de 29 lbs y es utilizada 2 veces por semana. Residen 2 adultos y un menor.

¿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>Arnobio Castaño E.</u>	<u>X María Acceneth</u>
<u>30 Jun</u>	<u>2020</u>						Firma: <u>c.c. 24604259</u>