



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0165-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	SANDRA MILENA CORTÉS
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.605.804
Dirección electrónica de notificación:	paq25@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 1171 del 1 de Julio de 2020
PQR:	No. 0320
Cuenta de servicio:	215638
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0275 DEL 17 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 0275 del 17 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en once (11) 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.

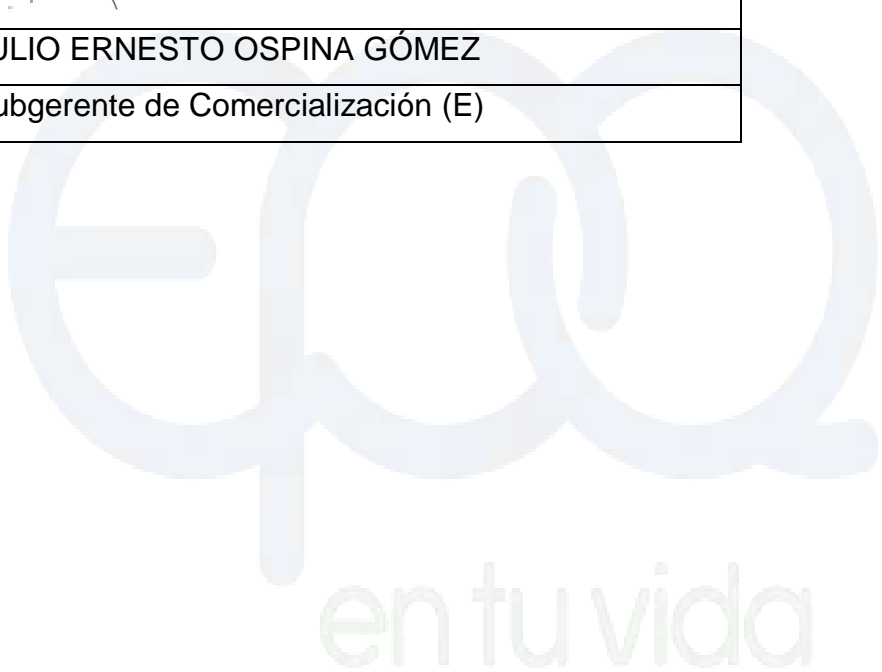
Firma:

Notificador:

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

Cargo:

Subgerente de Comercialización (E)





10700-95.02

RESOLUCIÓN -0275-2020

Julio 17 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 215638

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 **SANDRA MILENA CORTÉS**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.605.804, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante correo electrónico el día 01 de Julio de 2020, con radicado interno No. 1171 y PQR No. 0320, en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por facturación relacionada con la vivienda ubicada en la Carrera 14 # 5-51, de Circasia, Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Circasia Q, 12 DE junio de 2020

Señores
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO (EPQ)
Circasia, Quindío.

ASUNTO: PETICIÓN REVISION DE FACTURA DEL LOCAL CARRERA 14 NO.5-51-LOCAL 01.

Respetuosamente Amparado Constitucionalmente en el **ARTÍCULO 23**. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales y la ley 1755 del 2015. Objeto y modalidades del **derecho de petición** ante autoridades. Toda persona tiene **derecho** a presentar **peticiones** respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

HECHOS:

Somos arrendatarias del local comercial ubicado en la carrera 14 5-51 local #1 en el Municipio de Circasia Quindío, en dicho local funciona un establecimiento de belleza (peluquería) el cual siempre está cumpliendo con los mandatos legales y el pago de los servicios públicos como arrendatarios, el pago de los servicios públicos los pagamos los arrendatarios como se pactó en el contrato de arrendamiento, el día 19 de marzo de 2020 se generó el cierre de los establecimientos de comercio de manera temporal, según ordenanza del Gobierno Nacional, nuestro establecimiento de comercio dejo de funcionar transitoriamente hasta el 01 de junio de 2020, fecha autorizada para la reapertura, resaltando que se estuvo más de (2) meses y 20 días cerrado, confiando en las medidas del Gobierno Nacional y Municipal, nos preparamos para la reapertura y posterior funcionamiento con todos los protocolos de Bioseguridad para nuestro funcionamiento, nos encontramos con una factura del servicio de “Agua y Alcantarillado” del cual diferimos del cobro elevado, confiando en la buena fe, de una posible mala lectura del medidor, no se puede olvidar la posición dominante en la que se encuentra la Empresa y el usuario del servicio, la súper intendencia de industria y comercio preciso, “las empresa de servicios públicos domiciliarios y sus usuarios no se reduce a la celebración del acuerdo jurídico, sino que se extiende a la ejecución del contrato, en la que se verifica el cumplimiento de las obligaciones.

Entre las de la empresa están las relativas a la prestación del servicio en condiciones de calidad, de forma continua e ininterrumpida, y al cobro únicamente por los bienes o servicios provistos y por los servicios efectivamente prestados, La corporación aseguró que la conducta de la empresa puede derivar en abusos de su posición de dominio, y es necesaria la intervención estatal, para asegurar la prestación eficiente de dichos servicios a todos los habitantes del territorio nacional.

Cabe resaltar que para las fechas señaladas del cierre de los establecimientos de comercio, no se utilizó el servicio, si bien es claro que se deben pagar cargos fijos de los servicios públicos, no se puede generar y menos cobrar un consumo que no existió, cabe resaltar que confió en la buena fe de su entidad y que esto se trata de un error que se puede subsanar, sin la participación de los entes de control y súper intendencias:

PETICIÓN

1. Solicito conforme a la LEY 1448 DE 2011, lo siguiente:

- a. Que se verifique la lectura de los consumos de los meses y se me informe de manera clara y expresa de donde salieron dichos valores, si se trata de un error, se genere una nueva factura.
- b. Si no se trata de un error, se justifique de donde sale un consumo tan elevado de un local que se encuentra cerrado.
- c. Que solo se realice el cobro de los cargos fijos de los servicios y se anule el consumo inexistente tanto de agua, como de los servicios de alcantarillado.
- d. Las demás que consideren justas y pertinentes al momento de contestar mi derecho de petición.

NOTIFICACIONES

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 Carrera 14 # 5-51, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 215638**, cuya suscriptora es la señora **ANA JOAQUINA LONDOÑO**.

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 Carrera 14 # 5-51, de Circasia, Quindío, denominado *laleph*, 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: 215638 Hasta: 215638 Estrato: Estrato

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202006	2020068201589	3	52.708	37.917	0	0	90.625
202005	2020058201587	3	67.252	48.802	0	0	116.054
202004	2020048201587	3	74.818	53.673	0	0	128.491
202003	2020038201587	2	67.955	49.315	0	0	117.270
202002	2020028201588	1	39.080	28.483	0	0	67.563
202001	2020018201589	1	28.614	20.636	0	0	49.250
201912	2019128201589	2	53.722	38.649	0	0	92.371
201911	2019118201593	1	28.679	20.685	0	0	49.364
201910	2019108201591	2	53.657	38.600	0	0	92.257

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 215638 Hasta: 215638 Estrato: Estrato

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		729		6 SIN OBSERVACION
202006		723		2 SIN OBSERVACION
202005		721		6 SIN OBSERVACION
202004		709		0 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202003		709		6 SIN OBSERVACION
202002		709		9 SIN OBSERVACION
202001		694		6 MEDIDOR EN MAL ESTADO
201912		694		5 SIN OBSERVACION
201911		689		6 SIN OBSERVACION
201910		683		6 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 215638**, cuyo suscriptor es la señora **ANA JOAQUINA LONDOÑO**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202003	709	6 m ³
202004	709	0 m ³
202005	721	6 m ³
202006	723	2 m ³
202007	729	6 m ³

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 EN M3
202003	709	6 m ³
202004	709	0 m ³
202005	721	6 m ³
202006	723	2 m ³
202007	729	6 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 09 de Julio del 2020 (Anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que la lectura del medidor era de 729m3, y además menciona que: “Inicie la visita poniéndole cuidado al funcionamiento del medidor, por tal razón hago abrir una de las llaves tradicionales del local y el medidor comenzó a mover el tambor rojo derecho donde nos da a entender que se encuentra normalmente, revisé también el sanitario y sus accesorios y no presenta fugas, lo mismo ocurre con una poceta de lavado de traperos, lavamanos y las conexiones del aparato lava cabezas, no presentan fugas de agua, el recibo esta por tres meses de deuda; está cerrado el local desde el día 20 de marzo, hasta el 12 de junio de 2020, firmó, Jenny Alejandra Cortés, empleada de Sandra Milena Cortés”; lectura de 729 M3, 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 desde **MARZO DE 2020**, tenemos una lectura de **709 M3**, si sumamos los consumos hasta la última lectura de **JULIO DE 2020**, nos da como resultado **20 M3**, que sumados a la lectura de marzo nos da **729 M3**, la misma que verificara el Técnico Señor Arnoby Castaño el día de la visita técnica (9 de julio de 2020), tal como nos muestra el recuadro anterior, dándonos a entender que las lecturas fueron evidentemente bien tomadas y son las correctas.

Es importante para aclarar la duda de la usuaria comprender que cuando se lea la factura de marzo No. 2020038201587, debe entenderse los consumos del periodo comprendido entre el 08 de febrero al 07 de marzo, lo que significa que ese consumo de 6 metros cúbicos ocurrió entre estas fechas, tiempo que toda vía estaban ejerciendo la actividad comercial en el local.

En cuanto a la factura del mes de abril de 2020, la No. 202004820587, corresponde a los consumos efectuados en el local durante el periodo comprendido entre el 8 de marzo al 7 de abril de 2020, lo que significa que hubo consumo efectuado en el local por los días del 8 al 20 de marzo, 22 días, sin embargo, la empresa no anotó consumo alguno, toda vez que no hubo lectura del medidor, ya que sobrevino el aislamiento preventivo obligatorio por COVID-19 y no se leyó el medidor, en consecuencia, la plataforma comercial de la empresa anotó la misma lectura anterior de 709 m3, y señaló una lectura de 0 m3.



Ahora bien, en cuanto a la factura del mes de mayo de 2020, la No 2020058201587, corresponde a los consumos efectuados en el local durante el periodo comprendido entre el 8 de abril y el 7 de mayo de 2020, la lectura tomada en el medidor del local determinó que esta era de 721m³, lo que quiere decir, que sería un consumo entre los dos periodos anteriores de 709 (el que no se leyó) y el último leído de 721m³, para una diferencia de 12m³, y para facturar la empresa únicamente tuvo en cuenta 6m³ en ese periodo.

Para el mes de junio de 2020, la factura No. 2020068201589, corresponde al consumo comprendido dentro del periodo del 8 de mayo al 6 de junio de 2020, la lectura tomada al medidor instalado en el local arrojó la cantidad de 723m³, y como en el anterior había sido de 721m³, el consumo que se facturó fue de 2 m³;

Ya para el mes de julio de 2020, únicamente se tiene la lectura del señor Arnoby Castaño el día de la visita técnica que fue el 8 de Julio de 2020, lo que significa que el periodo comprendido entre el 7 de junio y el 8 de julio, corresponderá a un consumo de 6 M³, ya que la lectura del medidor era de 723m³ en junio de 2020 y 729 m³ en la visita técnica, y como lo anotó en la petición el local lo abrieron el día 12 de junio de 2020, lo que significa que el consumo fue efectuado entre esas fechas 10 de junio de 2020 y 8 de julio fecha de la visita.

En consecuencia, de acuerdo con lo anterior, no podemos decir otra cosa distinta que se le ha facturado efectivamente lo que se consume de acueducto, ese consumo es real, lo que se determina con la lectura juiciosa de las facturas respectivas.

Ahora bien, lo que a nuestro juicio causa la mayor incomodidad de la usuaria y peticionaria corresponde a que los valores a pagar son altos, sin detenerse a verificar que los valores cobrados comprenden a varios meses facturados, así por ejemplo: la factura de junio de 2020, es por 3 meses de mora en el pago; lo mismo ha sucedido con la factura de mayo de 2020, y lo fue con la factura de abril de 2020. Únicamente se han registrado abonos parciales.

Por otra parte merece especial consideración que conforme la visita técnica practicada en el local objeto de estudio, el aparato de medición instalado, e encuentra funcionando normalmente, y las instalaciones sanitarias no evidencian la presencia de fugas perceptibles o imperceptibles que hubieran incidido en el consumo del local.

En cuanto a su reclamación no puede prosperar en esta instancia, toda vez que en EPQ, se han efectuado los diversos procesos y facturación conforme a los protocolos legales dispuestos para las empresas prestadoras de servicio públicos domiciliarios.

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 decreto legislativo 491 de 2020, 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 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: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA SANDRA MILENA CORTÉS, identificada con cédula de ciudadanía número 24.605.804, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 215638**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 14 # 5-51, de Circasia, Quindío, podemos observar que las lecturas realizadas y consumos facturados corresponden efectivamente a la realidad en el local de la usuaria, como se aprecia en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202003	709	6 m ³
202004	709	0 m ³
202005	721	6 m ³
202006	723	2 m ³
202007	729	6 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 09 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la visita poniéndole cuidado al funcionamiento del medidor, por tal razón hago abrir una de las llaves tradicionales del local y el medidor comenzó a mover el tambor rojo derecho donde nos da a entender que se encuentra normalmente, revise también el sanitario y sus accesorios y no presenta fugas, lo mismo ocurre con una poceta de lavado de traperos, lavamanos y las conexiones del aparato lava cabezas, no presentan fugas de agua, el recibo esta por tres meses de deuda; está cerrado el local desde el día 20 de marzo, hasta el 12 de junio de 2020, firmó, Jenny Alejandra Cortes, empleada de Sandra milena cortes; lectura de 729 M3, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **SANDRA MILENA CORTÉS** paq25@hotmail.com

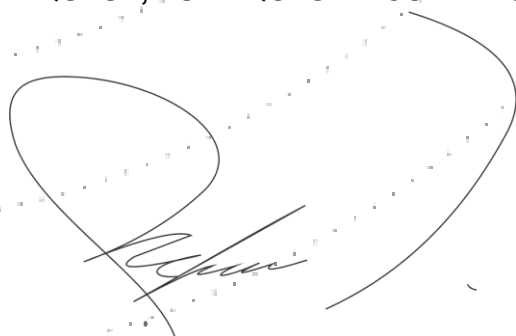
ARTICULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

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 poderse comunicar esta resolución electrónicamente a la usuaria, notifíquese 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 quince (15) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE 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. 0320 DE 2020

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



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL LOCAL

1983  **Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

ACTA DE VISITA TECNICA
 PROCESO CRÍTICA **PQR-320-17-07-20**

Municipio: Circasia No. Cuenta 215638
 Nombre Suscriptor: Sandra Milena Cortes c.c. _____
 Dirección: Cra. 10 # 5-51 local 1 Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3168213593 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	<u>729</u>	Lectura		Clase		Tipo
<u>AF</u>		<u>729</u>		<u>⊙</u>		<u>volumen</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u>	<u>1</u>	<u>1</u>		<u>Lavabederos</u>	<u>postea</u>

TIPO DE FUGA


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

OBSERVACIONES
 Inicie la visita poniéndole cuidado al funcionamiento del medidor, por tal razón luego abrir una de las llaves tradicionales del local y el medidor comenzó a mover el tambor rojo derecho, desde nada ya observar que se encuentra normalmente. Reviso también el sanitario y sus accesorios y no presenta fugas, lo mismo ocurre con la piletta de lavado de traperos, lavamanos y las conexiones del aparato, sus tuberías no presentan fugas de agua por redondo. Esta por 3 meses de deuda.
 Estuvo con el local desde el día 20 de marzo hasta el 12 de junio de 2020.
 Firma: Yenni Alejandra Cortes, empleada de Sandra Milena Cortes.

¿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>9</u>	<u>Jun</u>	<u>2020</u>				<u>Yenni Alejandra Cortes</u>	<u>Yenni Alejandra Cortes</u>

Firma: Yenni Alejandra Cortes
 c.c. 1098311383

 Tel. +57(6) 7441774 / Telefax: +57(6) 7441683 / Carrera 14 No. 22-30 / contactenos@esaquin.gov.co / www.esaquin.gov.co

en tu vida

