



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0166-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	CATALINA RIVERA
Cédula de ciudadanía del Notificado:	24.612.744
Dirección electrónica de notificación:	sandra7217@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 1175 del 2 de Julio de 2020
PQR:	No. 0321
Cuenta de servicio:	320970
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0276 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.*”



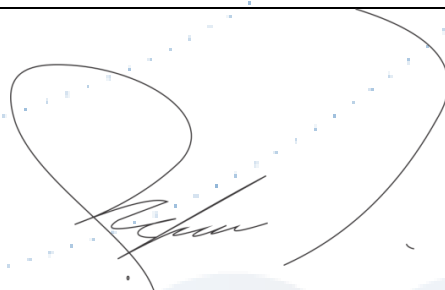
De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución número 0276 del 17 de Julio 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)

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0276-2020

Julio 17 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 320970

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 **CATALINA RIVERA**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.612.744, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante correo electrónico el día 02 de Julio de 2020, con radicado interno No. 1175, y PQR No. 0321, en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por facturación relacionada con la vivienda ubicada en la Calle 20 # 7-37 del municipio de Montenegro, Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Con respeto me dirijo a ustedes debido a que yo CATALINA RIVERA identificada con cédula de ciudadanía número 25.612.744 en facultad de arrendataria del local ubicado en la calle 20 # 7-37 del municipio de Montenegro, Quindío, propietario el señor José Cortes con cédula de ciudadanía número 4.368.247, pasé solicitud para la revisión del contador a mediados del mes de junio debido a que la lectura de este está mal y están cobrando 6 metros de demás, pues en el recibo se evidencian facturados 9 metros cúbicos de consumo y cuando hicieron la revisión se reflejó el consumo de 3 metros cúbicos. Tanto el mes de mayo como el mes de junio se realizó el pago de estos servicios sin haberse hecho los correctivos apropiados.

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 20 # 7-37 del municipio de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 320970**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE E. CORTÉS**.

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 20 # 7-37 en el municipio 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: 320970 | Hasta: 320970 | Estrato: |

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
320970	CALLE 20 NO. 7-37	Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202005	2020058253179	1	21.699	20.513	0	22.550	64.762			
		202004	2020048253180	1	21.699	20.513	0	21.820	64.032			
		202003	2020038253181	1	20.001	18.682	0	22.662	61.345			
		202002	2020028253180	1	20.001	18.682	0	21.844	60.527			
		202001	2020018253182	1	21.699	20.513	0	21.526	63.738			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 320970 | Hasta: 320970 | Estrato: |

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

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
320970	CALLE 20 NO. 7-37	Filtro:										
		Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica						
		202006		2.582		8 SIN OBSERVACION						
		202005		2.574		9 SIN OBSERVACION						
		202004		2.565		9 SIN OBSERVACION						
		202003		2.556		8 SIN OBSERVACION						
		202002		2.548		8 SIN OBSERVACION						
		202001		2.540		9 MEDIDOR EN MAL ESTADO						

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 320970**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE E. CORTÉS**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	2540	9 m ³
202002	2548	8 m ³
202003	2556	8 m ³
202004	2565	9 m ³
202005	2574	9 m ³
202006	2582	8 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
202001	2540	9 m ³
202002	2548	8 m ³
202003	2556	8 m ³
202004	2565	9 m ³
202005	2574	9 m ³
202006	2582	8 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo 1) realizada el 03 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que “Visitando el predio para dar solución al PQR-321 dirección antes mencionada se pudo establecer que la señora Catalina Rivera, estaba cancelando la factura de la cuenta # 320970, perteneciente al señor José E. Cortes, Calle 20 # 7-37, propietario del predio, esta vivienda consta de dos pisos, y en el primero existe un local que es utilizado como peluquería, hace tres meses independizaron el servicio de agua y quedó con la cuenta número 486199, y con el numero serial de 12227470, y una lectura actual de un metro 1M³, entre el dueño y la señora catalina hubo un acuerdo mutuo y quedó el dueño en hacer un arreglo con la señora peticionaria; lectura de 166 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 observar que la señora Catalina Rivera estaba pagando el recibo del señor José E Cortes y para concluir, evidenciamos que en la visita realizada llegaron a un acuerdo las partes.

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 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 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 **CATALINA RIVERA**, identificada con cédula de ciudadanía número 24.612.744, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 320970**, correspondiente al predio ubicado en la Calle 20 # 7-37 en el municipio de de Montenegro Q., teniendo en cuenta que la señora Catalina Rivera estaba pagando el recibo del señor José E Cortes, y en la visita técnica se evidenció que los el Señor José E. Cortés y la peticionaria Catalina Rivera, llegaron a un acuerdo entre las partes, la que ésta última estaba pagado la factura del primero de los nombrados

Para concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que los periodos facturados son correctos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **CATALINA RIVERA**. sandra7217@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 ser posible la comunicación electrónica a la peticionaria, 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 diecisiete (17) 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. 0321 DE 2020

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

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA PROCESO CRÍTICA PAR. 321

Municipio: Montenegro No. Cuenta 320970
 Nombre Suscriptor: Catalina Rivera C.C. _____
 Dirección: Cll. 20 N= 7-37 Estrato: _____
 Tel. _____ Cel: 3127732542 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	166	e	vol

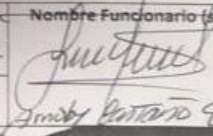
DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1/2"	B	B	B		19211672


DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
2 adultos	1	1	1	lavador	Lavadora 1	

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES
 Visitado el predio para dar solución al PAR N=321 de la cliente. Cion antes mencionada, se pudo establecer que la señora Catalina Rivera, estaba cancelando la factura de la cuenta N=320970 perteneciente al señor Jose E. Gaitan, Cll. 20 N= 7-37, propietario del predio. Esta vivienda consta de 9 pisos y en el primero existe un local que es utilizado como peluquería. Hace tres meses independizaron el servicio de Agua y quedó con la cuenta número U86199 y con el número de serie de 12227470 y una lectura actual de un metro entre el dueño y la señora Catalina hubo un acuerdo mutuo y quedó el dueño en hacer un arreglo con la señora peticionaria.

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

Fecha Ejecución			No Fotos.	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA			
3	Jul	2020		 Andrés Botero G.	Azulaine Restrepo P. Firma: C.C. 24815805



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

en tu vida