



Constancia de Notificación Personal:	C- 0118- 2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO
Cédula de ciudadanía del Notificado:	18.468.670
Dirección electrónica de notificación:	cafo100_3@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	1002 del 8 de junio de 2020
PQR:	No. 0282
Cuenta de servicio:	445852
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0222 DEL 17 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."



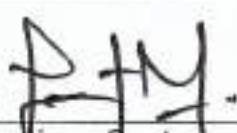


radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

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

10700-95

RESOLUCIÓN - 0222-2020

Junio 17 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 445852

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 **CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO**, identificado con cédula de ciudadanía número 18.468.670, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 8 de Junio de 2020, con radicado interno 1002, y PQR No. 0282, en el que el usuario manifiesta inconformidad por el valor muy elevado de las últimas facturas en el predio ubicado en la Carrera 5 # 16-03 Establecimiento Bonanza de Quimbaya Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

"Cobro injustificado en el tiempo de la pandemia, una vez que por decreto gubernamental el negocio ubicado en esta dirección estuvo cerrado, parte de Marzo, todo abril y ya en Mayo con el negocio parcialmente abierto pero en este tiempo el consumo en lugar de disminuir aumentó ilógicamente".

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 5 # 16-03 Establecimiento Bonanza de Quimbaya Q., corresponde a la cuenta de servicio No. 445852, cuyo suscriptor es el señor **JAIR DARÍO GÓMEZ**.

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 5 # 16-03 ESTABLECIMIENTO BONANZA de Quimbaya, Q., denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Sub Factor: Hasta: Servicio:

Municipio: Cuenta: #0621 Hasta:

Nombre Usuario: Dirección Predio:

Período	Número Factura	Sub Factor	Acueducto	Mantenimiento	Consumo	Ases	Total
30006	30000027081		4	236.628	20.140	0	668.768
30004	30000027080		4	694.862	1.038.785	0	1.775.267
30003	30000027079		3	480.933	765.911	0	1.896.245
30001	30000027078		3	423.884	623.728	0	1.047.612
30001	30000027078		3	266.436	378.668	0	645.104

Imagen de lecturas

de Configuración Adicional Almacenamiento Histórico Propiedades Servicio Histórico de BD

Inicio: Fin:

Inicio Cuenta de Servicio: Fin Cuenta de Servicio:

Departamento: Sub Factor: Hasta: Servicio:

Municipio: Cuenta: #0621 Hasta:

Nombre Usuario: Dirección Predio:

Período	Fecha Lectura	V. Nuevo	Consumo	Detalle
30001		1,00		038 00234028
30001		1,00		038 00234028
30001		1,00		1038 00234028
30001		4,027		1038 00234028
30001		1,81		1138 00234028
30001		1,78		1238 00234028
30001		4,61		1338 00234028
30001		4,20		1438 00234028
30001		4,88		1538 00234028
30001		4,40		1638 00234028
30001		4,81		1738 00234028
30001		4,22		1838 00234028
30001		1,14		1938 00234028
30001		1,55		2038 00234028
30001		4,68		2138 00234028

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 445852, cuyo suscriptor es el señor JAIR DARÍO GÓMEZ.

b) Periodos facturados:

PERIODO	MESES DE DEUDA	LECTURA ACTUAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201012	1	4651	\$109.829	\$159.286	56 m ³	\$269.115
202001	2	4728	\$260.426	\$379.666	77 m ³	\$640.092
202002	3	4811	\$422.804	\$617.730	83 m ³	\$1.040.534
202003	3	4927	\$480.932	\$705.911	116 m ³	\$1.186.843
202004	4	5150	\$694.482	\$1.020.785	110 m ³	\$1.715.267
202005	4	5150	\$270.628	\$390.140	0 m ³	\$660.768
202006		5150			0 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 recuadro:

PERIODO	MESES DE DEUDA	LECTURA ACTUAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	CONSUMO EN M3	TOTAL
201012	1	4651	\$109.829	\$159.286	56 m ³	\$269.115
202001	2	4728	\$260.426	\$379.666	77 m ³	\$640.092
202002	3	4811	\$422.804	\$617.730	83 m ³	\$1.040.534
202003	3	4927	\$480.932	\$705.911	116 m ³	\$1.186.843
202004	4	5150	\$694.482	\$1.020.785	110 m ³	\$1.715.267
202005	4	5150	\$270.628	\$390.140	0 m ³	\$660.768
202006		5150			0 m ³	

Podemos observar lecturas equivocadas, tanto del medidor para los meses de abril, mayo y junio de 2020, como el consumo del mes de abril, que no debió ser de 110m³, sino de 44m³, diferencia que habrá de devolverse al usuario. igualmente en la visita realizada el 16 de Junio del 2020 (Anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: *"Procedí a pasar revista del predio y funciona como restaurante, empecé por revisar el funcionamiento del medidor y este funciona de una forma normal y se mantiene quieto con llaves del restaurante cerradas, este medidor se dificulta su lectura porque lo dejaron escondido con la tapa, revisé los accesorios de dos sanitarios y uno de ellos presenta una fuga de agua por el tapón agua stop, esta fuga fue vista por el joven Homero Giraldo Lagos, administrador y dueño del establecimiento, el resto del sistema hidráulico sin ninguna fuga, hablo de una ducha, 2 lavamanos y un lavaplatos"*, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado

b) Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que las lecturas son equivocadas como lo veremos más adelante, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó la labor correspondiente para identificar alguna fuga, y efectivamente se encontró una fuga en un baño por el contratista que efectuó la visita, la cual debe proceder a reparar el usuario con carácter urgente.

c) Igualmente podemos observar que durante los meses de Abril, Mayo y Junio el medidor se encuentra con una lectura de 5150, lectura equivocada, ya que la lectura confiable será la de 4.971 m³, realizada por el técnico contratista de la empresa.

d) No obstante lo anterior, a pesar de la medida que aparece reflejada en las lecturas de los meses de abril, mayo y junio, corresponden a lecturas equivocadas, ya que la lectura que consideramos más confiable es la realizada por el señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa, en día 16 de junio de 2020 en la visita técnica, quien determinó que el medidor tenía 4971 metros cúbicos.

e) Con esa medida tenemos que emitir la respuesta en el presente acto administrativo.

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 calidad a la gestión y proteger el debido proceso, derecho de defensa y el acceso a la información.

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 EL SEÑOR CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO, identificado con cédula de ciudadanía número 18.468.670, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **445852**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 5 # 16-03, de Quimbaya Q., y teniendo en cuenta que se presentaron varios errores de nuestra parte que es necesario reivindicar en favor del usuario, como a continuación se describe relata.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que las lecturas son correctas, también en el recuadro anterior se puede evidenciar que se realizó la labor correspondiente para identificar alguna fuga, y efectivamente se encontró una fuga en un baño por el contratista que efectuó la visita. Sin embargo, estando el medidor con la misma lectura de 5.150 m³, durante los periodos de abril, mayo y lo que va de junio, por lo menos hasta cuando fue realizada la visita técnica el 16 de junio de 2020, es, indicativo que la fuga es mínima, toda vez que ni siquiera el paso de los días hizo mover la unidad de medida, o también pudo haber ocurrido que, ante la existencia de la misma, y el aislamiento preventivo obligatorio por causa de la pandemia, una vez se cerró el establecimiento de comercio, fueron cerradas todas las llaves de paso, lo que no permitió que dicha fuga causara incidencia en el consumo.

Ahora bien, como lo advertimos anteladamente, la lectura que debemos tener para efectos de darle una respuesta de fondo al usuario, es la que se realizó por parte del señor Arnoby Castaño, Contratista de la Empresa el día que se realizó la visita técnica, y cuya lectura fue de 4971 m³, y no la medida que está reflejada en el sistema de 5.150 m³.

Por otra parte, al estar equivocadas las lecturas de los periodos de abril, mayo y junio de 5.150 m³, y a sabiendas que la lectura confiable es la realizada en la fecha de la visita, de 4.971 m³, será ese el valor sobre el cual hacer los correspondientes ajustes y consecuentes devoluciones.

La Empresa tiene que considerar que frente al consumo del periodo de abril de 2020, la lectura que erróneamente se registró fue de 5.150 m³, y debía ser la de 4.971m³, lectura confiable, lo que nos indica claramente que el consumo para ese periodo debió ser de 44m³, y no de 110m³, consumo erróneo que debe rechazarse, diferencia de 66m³, que deben ser devueltos al usuario, los cuales se aplicarán en la próxima facturación.

Instamos por este medio al señor **CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO**, para que proceda a reparar la fuga evidenciada en la diligencia de visita técnica, aprovechando que aún no se autoriza por parte del Gobierno Nacional y locales, la apertura de los restaurantes posterior al aislamiento preventivo obligatorio.

Para concluir, en la próxima facturación incluirán la correspondiente nota crédito por los costos de los **66m³** y lo pertinente al servicio de alcantarillado, los cuales deberán ser devueltos al usuario.

Igualmente, podemos observar que desde el mes de Abril, Mayo y Junio el medidor se encuentra con una lectura de 5.150 lectura equivocada, ya que la lectura real es la efectuada por el señor Arnoby Castaño el día 16 de junio de 2020, cuya medida quedó registrada en el Acta de Visita Técnica que se encuentra adjunta a esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO**, cafo100_3@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: Remítase copia de la presente resolución a la Oficina de Facturación a efectos de que para la próxima etapa de facturación se incluya como nota crédito en favor del usuario por la cantidad de 66m³, que corresponden a la devolución de consumo a partir de la facturación del periodo de abril de 2020.


ARTÍCULO QUINTO: De no ser posible la notificación conforme el artículo segundo de este proveído, procédase a notificar ésta 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 los artículos 154 y 159 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 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. 0282 DE 2020


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

ANEXO 1. ACTA DE VISITA TÉCNICA REALIZADA EL DÍA 16 DE JUNIO DE 2020.



Sp. Quindío

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRITICA POR 282

Municipio: Sulombaya No. Cuenta: 445452
Nombre Suscriptor: Cesar Augusto Faustina c.c.
Dirección: Cra. 5ta 11° 16-03 Estrato:
Tel. 3114442904 Correo Electrónico:

U91 DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Uso
NB. AQUAR	U971	@	volúmen

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Inch)	Acrometrica (Psi)	Csg.	Stia	Huevo de Pasa	Grapas	Setas
1/2"	1/2"	B	B	B		

DATOS EN TERRENO - HIGIENE

Nº Personas	Lavamanos	Bebed.	Duchas	Grapas	Otros
4	2	1	100	Lampillas	Lavadora 150

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interio	Exterior	Otro
si	si		Tapan Agua Stop.

OBSERVACIONES

procedi a pasar revista del predio y funciona como sustentado. Comenze por revisar el funcionamiento del medidor y este funciona en una forma normal y se mantiene quieto en todas del restaurante cuando este medidor se dificulta se lectura porque lo dejaron escondido con la tapa. Reviso los accesorios de dos sanitarios y uno de ellos presenta una fuga de agua por el tapan agua stop. esta fuga fue vista por el joven Camero Gabriel Rojas, Administrador y dueño del establecimiento. el resto del sistema hidráulico sin ninguna fuga. hablo de una ducha, 2 lavamanos y un lavaplatos

Quedo Satisfecto con el V. 067-35

ESTADO EJECUCION		HORA INICIAL		HORA FINAL		Nº	
OP	MM	AA					
16 JUNIO 2020							

Firmado: [Firma] Fecha Emisión: 16/06/2020
 Firmado: [Firma] Fecha: 16/06/2020

