



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0223-2020
Nombre de la Empresa:	MASERVINOX S.A.S.
Representante Legal de la Sociedad	
Dirección electrónica de notificación:	maservinoxauxiliar@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	interno No. 01354 del 27 de Julio de 2020
PQR:	No. 0364
Cuenta de servicio:	150100
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0323 de Agosto 11 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 -0323-2020 de Agosto 11 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 informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico contactenos@esaquin.gov.co o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

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)

en tu vida

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0323-2020

Agosto 11 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 150100

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 Empresa **MASERVINOX S.A.S.**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 27 de julio de 2020, con radicado interno No. 01354 y PQR No. 0364, en el que la empresa usuaria manifiesta, inconformidad por valor facturado relacionado con el predio ubicado en la Calle 12 Carrera 6 esquina, de la Tebaida, Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Tipo de solicitud: Reclamo

Descripción: quiero saber el porque me estan realizando el cobro excesivo en la 2 ultimas facturas del periodo facturado desde el mes de abril hasta la fecha ya que el predio estuvo desocupado y al no haber nadie en el predio no hubo consumo alguno y hasta el mes de marzo se pago puntal por un valor aproximado de \$45.000 y este mes llego la factura demasiado exagerado necesito que me solucionen urgente

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

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 12 Carrera 6 esquina, de la Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 150100**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE LINO HUERFANO OCHOA**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 12 Carrera 6 esquina, de la Tebaida, 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: La Tebaida | Cuenta: Desde: 150100 | Hasta: 150100 | Estrato: |

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

Cuenta Servi...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
150100	CALLE 12 CR 6 ESQ. Serv...	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202006	2020068245660	1	6.411	4.028	0	129.352	139.791			
		202005	2020058245659	2	6.563	4.132	0	96.373	107.068			
		202004	2020048245658	2	17.016	11.656	0	63.889	92.561			
		202003	2020038245659	1	8.432	5.776	0	31.816	46.024			
		202002	2020028245660	1	8.432	5.776	0	31.718	45.926			
		202001	2020018245658	1	14.495	11.019	0	31.794	57.308			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: La Tebaida | Cuenta: Desde: 150100 | Hasta: 150100 | Estrato: |

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

Cuenta Servi...	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
150100	CALLE 12 CR 6 ESQ. Serv...	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica					
			202007	58	18556816	1	SIN OBSERVACION					
			202006	57	18556816	0	SIN OBSERVACION					
			202005	57	18556816	0	SIN OBSERVACION					
			202004	58	18556816	1	SIN OBSERVACION					
			202003	57	18556816	1	SIN OBSERVACION					
			202002	56	18556816	1	SIN OBSERVACION					
			202001	55	18556816	4	SIN OBSERVACION					

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 150100**, cuyo suscriptor es el señor **JOSE LINO HUERFANO OCHOA**.
- b) Periodos facturados:



PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202002	1	\$8.432	\$5.776	\$31.718	1 m ³	\$45.926
202003	1	\$8.432	\$5.776	\$31.816	1 m ³	\$46.024
202004	2	\$17.016	\$11.656	\$63.889	1 m ³	\$92.561
202005	2	\$6.563	\$4.132	\$96.373	0 m ³	\$107.068
202006	1	\$6.411	\$4.028	\$129.352	0 m ³	\$139.791
202007					1 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 *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202001	1	\$14.495	\$11.019	\$31.794	4 m ³	\$57.308
202002	1	\$8.432	\$5.776	\$31.718	1 m ³	\$45.926
202003	1	\$8.432	\$5.776	\$31.816	1 m ³	\$46.024
202004	2	\$17.016	\$11.656	\$63.889	1 m ³	\$92.561
202005	2	\$6.563	\$4.132	\$96.373	0 m ³	\$107.068
202006	1	\$6.411	\$4.028	\$129.352	0 m ³	\$139.791
202007					1 m ³	

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Predio visitado, está constituido como un local comercial, fue reabierto hace un mes de acuerdo a lo programado por el gobierno nacional, el derecho de petición fue motivado por el valor cobrado por el servicio de aseo por un valor de \$129.352 pesos. Sin embargo, pase revista del sistema hidráulico del local y tenemos un medidor marca metrex con una lectura de 59 M3, funciona normalmente, se le asesoró a la administradora del predio sobre los pasos a seguir sobre el tema la revisión con el análisis del medidor, y es un medidor marca agua forja, con una lectura de 654 metros cúbicos funcionando normalmente, prueba que se hizo al abrir una de las llaves de la vivienda, pasé revista del sanitario y sus accesorios y no presenta fugas de agua igual que la ducha, lavadero de ropa y tubería que conduce el agua a la lavadora, esta lavadora es utilizada una vez a la semana; lectura el día de la visita 59; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; igualmente se evidencio que no existen fugas en el predio.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que el aumento de las facturas hacen referencia al cobro por parte de la empresa de aseo de la Tebaida,

SERVIASEO LA TEBaida S.A E.S.P. , razón por la cual debe dirigirse a la empresa en mención para que le realicen el ajuste correspondiente si es del caso.

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 EMPRESA MASERVINOX S.A.S, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 150100**, correspondiente al predio ubicado, en la Calle 12 Carrera 6 Esquina, de la Tebaida, Quindío, podemos observar el siguiente cuadro,

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	LECTURA	TOTAL
202001	1	\$14.495	\$11.019	\$31.794	4 m ³	\$57.308
202002	1	\$8.432	\$5.776	\$31.718	1 m ³	\$45.926
202003	1	\$8.432	\$5.776	\$31.816	1 m ³	\$46.024
202004	2	\$17.016	\$11.656	\$63.889	1 m ³	\$92.561
202005	2	\$6.563	\$4.132	\$96.373	0 m ³	\$107.068
202006	1	\$6.411	\$4.028	\$129.352	0 m ³	\$139.791
202007					1 m ³	

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Predio visitado, está constituido como un local comercial, fue reabierto hace un mes de acuerdo a lo programado por el gobierno nacional, el derecho de petición fue motivado por el valor cobrado por el servicio de aseo por un valor de \$129.352 pesos. Sin embargo pase revista del sistema hidráulico del local y tenemos un medidor marca metrex con una lectura de 59 M3, funciona normalmente, se le asesoro a la administradora del predio sobre los pasos a seguir sobre el tema la revisión con el análisis del medidor, y es un medidor marca agua forja, con una lectura de 654 metros cúbicos funcionando normalmente, prueba que se hizo al abrir una de las llaves de la vivienda, pase revista del sanitario y sus accesorios y no presenta fugas de agua igual que la ducha, lavadero de ropa y tubería que conduce el agua a la lavadora, esta lavadora es utilizada una vez a la semana; lectura el día de la visita 59; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; igualmente se evidencio que no existen fugas en el predio.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que el aumento de las facturas hacen referencia al cobro por parte de la empresa de aseo de la Tebaida, **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A E.S.P.**, razón por la cual debe dirigirse a la empresa en mención para que le realicen el reajuste correspondiente si es del caso.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la empresa **MASERVINOX S.A.S.** maservinoxauxiliar@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.

ARTÍCULO CUARTO: 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 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 once (11) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

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

PQR No. 0364 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 TÉCNICA

PROCESO CRÍTICA POR 364 13-08-20.

Municipio: Tebaida No. Cuenta: 150100 ?

Nombre Suscriptor: MASERVINOX S.A.S C.C.

Dirección: C11-12 # 6 Esquina MASERVINOX Estrato:

Tel. _____ Cel. 3113082369 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>AF</u>	<u>59</u>	<u>e</u>	<u>volumétrico</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR					
Díametro (Pulg.)	Acometina (Pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>				

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>NO</u>	<u>poseta</u>	<u>no</u>

TIPO DE FUGA

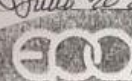
Perceptible	Interna	Externa	Otra

OBSERVACIONES

*predio visitado está constituido como un local comercial. Fue re-a
bierto hace un mes de acuerdo a lo programado por el gobierno
nacional. el derecho de petición fue motivado por el valor cobrado
por el servicio de Aseo por un valor de \$ 129.352 pesos. sin
embargo pose servida del sistema Hidráulico del local y tenemos
un medidor marca metrex con una lectura de 59 mts³ función
normalmente. se le asesoró a la administradora del predio
sobre los pasos a seguir sobre el tema.*

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	Nombre Usuario:
DD	MM	AA				
<u>30</u>	<u>Julio</u>	<u>2020</u>			<u>Arroyo Esteban E</u> <u>4449321</u>	<u>Deyanira Bermudez</u> Firma: C.C. <u>41870221</u>


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

