



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0251-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	JOHN ANDRÉS ARIAS GÓMEZ
Cédula de ciudadanía del Notificado:	9.728.156
Dirección electrónica de notificación:	jhonandresarias994@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01438 del 04 de Agosto de 2020
PQR:	No. 0396
Cuenta de servicio:	241912
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0351 del 04 de agosto 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 0351 del 04 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en diez (10) 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 -0351-2020

Agosto 21 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 241912

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 **JHON ANDRÉS ARIAS GÓMEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número **9.728.156**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 04 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01438 y PQR No. 0396, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado relacionado con el predio ubicado en el Barrio la Esmeralda, Manzana 4, Casa 29, de Circasia Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“

Tipo de solicitud: Queja

Descripción: como es posible que una casa que está desocupada ase un mes se consuma 38900 de agua quier saber que pasa porque el contador se cambió y la llave quedó cerrada y tengo como comprobante los otros recibo solo me están cobrando por servicio publico

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2. Contempla como derecho del suscriptor y/o usuario: “Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.” numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: “...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio”, del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: “...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos”.

2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en el Barrio la Esmeralda Manzana 4 Casa 29, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 241912**, cuyo suscriptor es el señor **JHON ANDRÉS ARIAS**.

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 el Barrio la Esmeralda Manzana 4 Casa 29, 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: 241912 Hasta: 241912 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
241912	ESMERALDA MZ 4 No. 29	Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total			
		202007	2020078205152	1	22.365	15.937	0	0	38.302			
		202006	2020068205151	1	27.701	19.919	0	0	47.620			
		202005	2020058205149	2	49.369	34.706	0	0	84.075			
		202004	2020048205150	3	54.785	37.882	0	0	92.667			
		202003	2020038205150	3	62.237	42.128	0	0	104.365			
		202002	2020028205151	3	80.447	52.510	0	0	132.957			
		202001	2020018205152	2	57.551	36.191	0	0	93.742			

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 241912 Hasta: 241912 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Cuenta Servicio	Dirección	Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
241912	ESMERALDA MZ 4 No. 29	Filtro	Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica					
			202008		81 19227438		2 CONSUMO PARA 4A					
			202007		79 19227438		9 MEDIDOR EN MAL ESTADO					
			202006		70 19227438		12 MEDIDOR EN MAL ESTADO					
			202005		58 19227438		10 SIN OBSERVACION					
			202004		37 19227438		9 SIN OBSERVACION					
			202003		37 19227438		10 SIN OBSERVACION					
			202002		27 19227438		9 SIN OBSERVACION					
			202001		18 19227438		13 SIN OBSERVACION					

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 241912**, cuyo suscriptor es el señor **JHON ANDRÉS ARIAS**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	18	13 m ³	\$57.551	\$36.191	\$93.742
202002	27	9 m ³	\$80.447	\$52.510	\$132.957
202003	37	10 m ³	\$62.237	\$42.128	\$104.365
202004	37	9 m ³	\$54.785	\$37.882	\$92.667
202005	58	10 m ³	\$49.369	\$34.706	\$84.075
202006	70	12 m ³	\$27.701	\$19.919	\$47.620
202007	79	9 m ³	\$22.365	\$15.937	\$38.302
202008	81	2 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	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
202001	18	13 m ³	\$57.551	\$36.191	\$93.742
202002	27	9 m ³	\$80.447	\$52.510	\$132.957
202003	37	10 m ³	\$62.237	\$42.128	\$104.365
202004	37	9 m ³	\$54.785	\$37.882	\$92.667
202005	58	10 m ³	\$49.369	\$34.706	\$84.075
202006	70	12 m ³	\$27.701	\$19.919	\$47.620
202007	79	9 m ³	\$22.365	\$15.937	\$38.302
202008	81	2 m ³			

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo 1) realizada el 10 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar revista del sistema hidráulico de la vivienda, puntos revisados, sanitario cuenta con un flui mester de entrada de agua al tanque, un tubo de desagüe y un tapón agua stop, estos accesorios no presentan fugas de agua, también revise tubería de la ducha, lavadero de ropa y mangueras de la lavadora y tampoco tiene fugas de agua, por ultimo analice el medidor, tiene una lectura de 81 M3, funciona normalmente, los residentes del predio llevan una semana de estar habitando la vivienda; lectura en el momento de la visita 81, firmo la visita Hernán Díaz, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en procura de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y el artículo 4º del decreto 491 de 2020, se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4º del decreto 491 de 2020.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR EL SEÑOR JHON ANDRÉS ARIAS GÓMEZ, identificado con cédula de ciudadanía número **9.728.156**, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 241912**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio la Esmeralda Manzana 4 Casa 29, de Circasia, Quindío, podemos observar que es consumo real en la vivienda.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas son normales, y corresponden a consumos reales.

Igualmente, se pudo constatar que por parte del señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia que no existen fugas en el predio que pudieran incidir en el consumo.

Resulta válido expresar que el consumo para el mes de AGOSTO DE 2020, ES DE 2 METROS CÚBICOS, Y CORRESPONDE AL CONSUMO EN LA VIVIENDA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 07 DE JULIO Y EL 06 DE AGOSTO DE 2020.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportada por el señor **JHON ANDRÉS ARIAS GÓMEZ**, jhonandresarias994@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.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible notificar al usuario tal como lo dispone el artículo segundo de este proveído, 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 veintiuno (21) 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. 0396 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 PPE-396 - 24-08-20

Municipio: Circasia No. Cuenta: 241912

Nombre Suscriptor: John Andres Arias Gomis c.c. _____

Dirección: M24 Casa 29 Esmeralda Estrato: _____

Tel. _____ Cel. 3118897829 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AE	81	@	Vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg)	Acrometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"					19227058

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros	
3 adult y menor	NO	1	1	Lavater	Lavadora	1

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otra
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES

procedi a pasar revista del sistema hidraulica de la vivienda, puntos revisados, sanitario cuenta con un Fluminaster de entrada de Agua al tanque, un tubo de desagüe y un Tapon Agua. Los accesorios no presentan fugas de Agua, tambien revise tubería de la ducha, Lavadero de ropa y mangueras de la lavadora y tampoco tiene fugas de Agua. por último Analise el medidor, tiene una lectura de 81 mts³. Funciona normalmente. Los residentes en el predio llevan una semana de estar habitando la vivienda

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

Fecha Ejecución			HORA		No Fotos	Nombre Funcionario(s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL			
10	Ago	2020				<i>[Firma]</i> Arnoldo Contreras	Hernán Díaz L. Firma: 5.906.999 c.c. _____

