



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0258-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	MERY MARÍN ARBOLEDA
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.602.065
Dirección electrónica de notificación:	merymarinarboleda@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01463 del 06 de agosto de 2020
PQR:	No. 0405
Cuenta de servicio:	238180
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0358 del 26 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

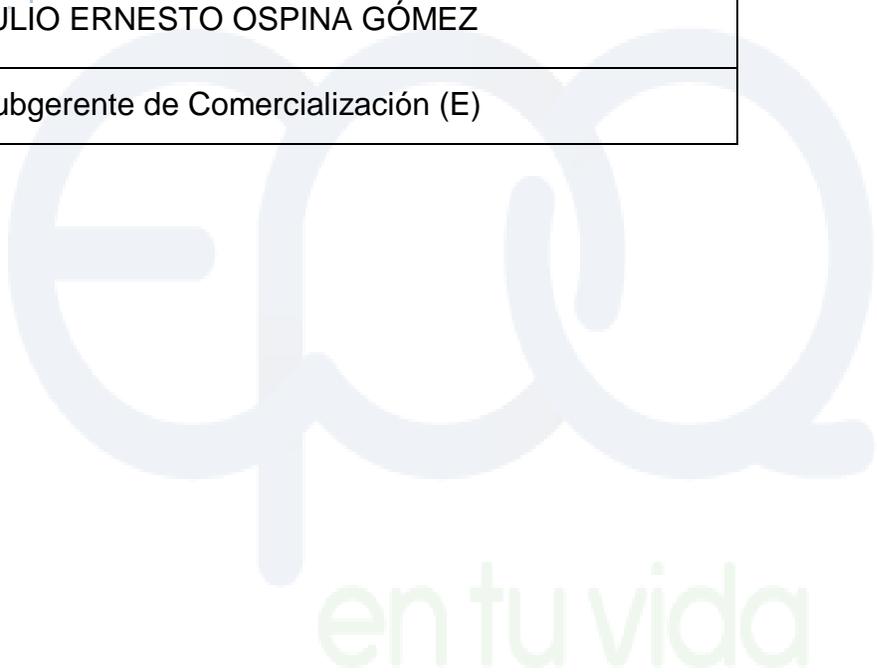
radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución 0358 del 26 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra 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)





10700-95.02

RESOLUCIÓN -0358-2020

Agosto 26 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 238180

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 **MERY MARÍN ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.602.065**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío mediante correo electrónico el día 06 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01463 y PQR No. 0405, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado relacionado con predio ubicado en el Barrio la Pilastra Calle 12 # 14-47, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

“

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

ASUNTO: PETICIÓN REVISION DE FACTURA No 2020078204531
CUENTA DE SERVICIO 238180.

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.

HECHOS:

1. El recibo del agua llego por un valor de \$101.110 que llego en el periodo facturado entre 07 de junio del 2020 y 06 de julio del 2020, teniendo en cuenta que el recibo anterior en periodo facturado entre el 08 de mayo del 2020 y el 06 de junio del 2020 por un valor de \$ 105.348, los meses anteriores los relaciono a continuacion.

ENERO - FEBRERO	\$33.399
FEBRERO - MARZO	\$55.006
MARZO - ABRIL	\$47.563
ABRIL - MAYO	\$40.120

Por lo que se evidencia una desviación significativa en mi factura además que siempre han vivido las mismas 3 personas y por ende el mismo consumo no es justo que alrededor de la crisis económica del covid 19 se estén dando esta clase de situaciones.

PETICIÓN

- Se realice una revisión en mi facturación ya que tiene desviación significativa
- Las demás que consideren justas y pertinentes al momento de contestar mi derecho de petición.

NOTIFICACIONES

Las recibiré en la Calle 12 # 14-47 Barrio la pilastra. Circasia Quindío. 3188367711 ✓

Atentamente,

Mery Marín Arboleda

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P.
RECIBIDO
Fecha: 06 AGO 2020
Hora: 3:13 pm
Firma: Mery Marín Arboleda
Bdo # 01463

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 Pilastra Calle 12 # 14-47, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 238180**, cuya suscriptora es la señora **MARÍA O. ARBOLEDA**.

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 Pilastra Calle 12 # 14-47, de Circasia, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorsepark	Aseo	Total
202007	2020078204531	1	58.267	42.843	0	0	101.110
202006	2020068204530	1	60.691	44.657	0	0	105.348
202005	2020058204528	1	23.384	16.736	0	0	40.120
202004	2020048204529	1	27.641	19.922	0	0	47.563
202003	2020038204529	1	31.898	23.108	0	0	55.006
202002	2020028204530	1	19.548	13.851	0	0	33.399
202001	2020018204531	2	31.268	22.400	0	0	53.668

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Circasia Cuenta: Desde: 238180 Hasta: 238180 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

Cuenta Servicio	Dirección
238180	CALLE 12 No. 14-47

Información de Cuenta Facturas Pagos Lecturas Novedades Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matriculas

Filtro:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202008		1.1548017303		20 SIN OBSERVACION
202007		1.1348017303		23 SIN OBSERVACION
202006		1.1118017303		24 se verifica lectura el día 24-05-2020 y es 1124 se cobra diferencia
202005		1.0878017303		8 SIN OBSERVACION
202004		1.0708017303		10 SIN OBSERVACION
202003		1.0518017303		12 SIN OBSERVACION
202002		1.0398017303		6 SIN OBSERVACION
202001		1.0338017303		8 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 238180**, cuya suscriptora es la señora **MARÍA O. ARBOLEDA**.

a) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1033	8 m ³
202002	1039	6 m ³
202003	1051	12 m ³
202004	1070	10 m ³
202005	1087	8 m ³
202006	1111	24 m ³
202007	1134	23 m ³
202008	1154	20 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
202001	1033	8 m ³
202002	1039	6 m ³
202003	1051	12 m ³
202004	1070	10 m ³
202005	1087	8 m ³
202006	1111	24 m ³

202007	1134	23 m ³
202008	1154	20 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo 1), realizada el 20 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar la revista técnica y empecé con la verificación del buen funcionamiento de los accesorios del tanque del sanitario por tal razón hice la prueba con el papel higiénico y no presenta fugas de agua, destape la tapa del mismo tanque observe el nivel el agua y posición de la válvula de entrada de agua y no presenta anomalías. Lo mismo ocurre con los accesorios del lavamanos, ducha, lavadero de ropa y manguera de la lavadora, esta lavadora la están utilizando dos veces por semana, y por último se abrió la llave del lavaplatos para verificar el funcionamiento del medidor y comenzó a mover el primer tambor rojo del lado derecho, no existe fugas imperceptibles, ya que me detuve 3 minutos a observar la unidad de medida y se torna quieto con llaves cerradas de la vivienda; lectura el día de la visita 1165 M3; firmó Leonor Cortes; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, en el periodo facturado de junio, exactamente el 24 de junio del año en curso, se verificó el funcionamiento de la unidad de medida, y en la visita realizada se observa una lectura de 1087 M3, se cobra la diferencia con respecto a la lectura tomada que fue de 1111 M3. Obteniendo una lectura para el mes de junio de 24 M3.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, regulares y ascendentes, corresponde a un consumo real, debido a que la facturación corresponde a lo que se consume en la vivienda. No obedece a promedios.

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, 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 4 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 LA SEÑORA MERY MARIN ARBOLEDA, identificada con cédula de ciudadanía número **24.602.065**, toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 230262**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio la Pilastra Calle 12 # 14-47, de Circasia, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1033	8 m ³
202002	1039	6 m ³
202003	1051	12 m ³
202004	1070	10 m ³
202005	1087	8 m ³
202006	1111	24 m ³
202007	1134	23 m ³
202008	1154	20 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 20 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Procedí a pasar la revista técnica y empecé con la verificación del buen funcionamiento de los accesorios del tanque del sanitario por tal razón hice la prueba con el papel higiénico y no presenta fugas de agua, destape la tapa del mismo tanque observe el nivel el agua y posición de la válvula de entrada de agua y no presenta anomalías. Lo mismo ocurre con los accesorios del lavamanos, ducha, lavadero de ropa y manguera de la lavadora, esta lavadora la están utilizando dos veces por semana, y por último se abrió la llave del lavaplatos para verificar el funcionamiento del medidor y comenzó a mover el primer tambor rojo del lado derecho, no existe fugas imperceptibles, ya que me detuve 3 minutos a observar la unidad de medida y se torna quieto con llaves cerradas de la vivienda; lectura el día de la visita 1165 M3; firmo Leonor Cortes,; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, en el periodo facturado de junio, exactamente el 24 de junio del año en curso, se verifico el funcionamiento de la unidad de medida, y en la visita realizada se observa una lectura de 1124 M3, se cobra la diferencia con respecto a la lectura tomada que fue de 1111 M3. Obteniendo una lectura para el mes de junio de 24 M3.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a

entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, regulares y ascendentes.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportada por la señora **MERY MARÍN ARBOLEDA**, merymarinarboleda@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 la notificación conforme al 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 veintiséis (26) 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. 0405 DE 2020

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

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

leer en 10x

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRITICA POR UOS. 26-07-20

Municipio: Circasia No. Cuenta: 238180

Nombre Suscriptor: Mery marin arboleda C.C. _____

Dirección: Barrío la pilastra cil.12 + 14-47 Estrato: _____

Tel. _____ Cel. 3188367711 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Uso
<u>metrex</u>	<u>1165</u>	<u>@</u>	<u>VDI</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR					
Diámetro (Pulg)	Acometido (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B.</u>	<u>08.01730</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>3 adultos</u>	<u>NO</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>accidentes</u>	<u>lavadora</u>

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interias	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>NO</u>

OBSERVACIONES

procedi a pasar la revista tecnica y empezar con la verificación del buen funcionamiento de los accesorios del tanque del sanitario por tal razón hice la prueba con el papel higiénico y no presenté fugas de agua, desfogé la tapa del mismo tanque observé nivel de agua y posición de la válvula de entrada de agua y no presenté empalmes. lo mismo ocurre con los accesorios del lavamanos ducha, poadero de ropa y pispallas de la lavadora. Esta lavadora la están utilizando 2 veces por semana y por último se abrió la llave del tanque para verificar el funcionamiento del medidor y cuando a mover el primer tambor rojo del lado derecho no existe fugas imperceptibles, ya que me deture 3 minutos a y se torna quieto con llaves cerradas de la vivienda

¿Quedo Satisfecho con la visita? Si: _____ No: _____ Por que? *observé la unidad de medida*

Fecha Ejecución			Hora Ejecución			Nombre Usuario	
DD	MM	AA	HORA INICIAL	HORA FINAL	Minutos	Nombre	Apellido
<u>20</u>	<u>08</u>	<u>20</u>				<u>Mery Marin</u>	<u>Arboleda</u>

Firma: _____
Tel: 24.607.065

