



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0259-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	ELIZA QUINTERO
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	41.929.021
Dirección electrónica de notificación:	elizaquinte5555@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01468 del 10 de agosto de 2020
PQR:	No. 0406
Cuenta de servicio:	324020
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0359 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 0359 del 26 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 -0359-2020

Agosto 26 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 324020

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 **ELIZA QUINTERO**, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.929.021, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico el día 10 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01468 y PQR No. 0406, en el que, el usuario manifiesta, inconformidad por valor facturado en relación con el predio ubicado en la calle 20 # 4-47, de Montenegro Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

Buenas tarde.
El hotel se encuentra sin servicio después del 23 de marzo, tenemos en cuenta La factura de febrero que se pagaba en marzo por un total de \$749.000 pesos, no se pago ya que se dejó ajuntar con la del próximo mes, el cual se hizo el reclamo y se dieron cuenta que era un error al facturar porque de un momento se subió de 1 millón de pesos a 2 millones 500 mil pesos, se corrigió el error y se hizo el pago de la totalidad de 1 millón 500 mil pesos dividido en 2 cuotas, una por \$720.000 y otra por \$840.500 pesos.
No estamos conformes ya que el hotel sigue vacío y nos llega la otra factura para cancelar el 28 de julio por un total de \$650.973, necesitamos que nos colaboren haciendo seguimiento ya que no es justo lo que se está cobrando.
Att: Hotel la Villa Montenegro

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 # 4-47, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 324020**, cuya suscriptora es la señora **MARÍA OLIVA ORDOÑEZ**.

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 20 # 4-47, de Montenegro, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202007	2020078253946	1	68.911	71.422	0	61.163	201.496
202006	2020068253960	1	245.530	261.870	0	143.573	650.973
202005	2020058253957	1	358.839	369.194	0	112.531	840.564
202004	2020048253958	3	1.189.699	1.253.089	0	83.234	2.526.022
202003	2020038253959	2	711.313	747.225	0	55.172	1.513.710
202002	2020028253958	1	352.484	370.280	0	26.760	749.524
202001	2020018253960	1	12.831	4.032	0	26.335	43.198

Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		5.401 13100778		23 LEC CONSECUTIVA 5405 CARNICERIA
202006		5.378 13100778		88 SIN OBSERVACION
202005		170 13100778		0 SIN VISITA NO ENCUENTRAN PREDIO
202004		170 13100778		169 SIN OBSERVACION
202003		1 13100778		125 SIN OBSERVACION
202002		5.259 13100778		125 FUNCIONA UN HOTEL
202001		5.134 13100778		0 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 324020**, cuyo suscriptor es la señora **MARÍA OLIVA ORDOÑEZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	5259	125 m ³
202003	1	125 m ³
202004	170	169 m ³
202005	170	0 m ³
202006	5378	88 m ³
202007	5401	23 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 cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	5259	125 m ³
202003	1	125 m ³
202004	170	169 m ³
202005	170	0 m ³
202006	5378	88 m ³
202007	5401	23 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la VISITA TÉCNICA (ANEXO 1), realizada el 18 de agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “Hice la visita técnica al predio indicado y el uso que se le da es de un hotel con 11 habitaciones, cada una con su respectiva batería de baño (sanitario, lavamanos y duchas), que revisados estos puntos en cuanto a los accesorios de los tanques del sanitario, lavamanos, duchas y lavadora, ninguno presenta fugas de agua, se le pide el favor a la señora Eliza Quintero, administradora del hotel que abriera una llave para la verificación del funcionamiento del medidor y en el momento que la abrieron comenzó a mover el numero rojo del lado derecho del medidor, donde da a entender que funciona normal, tienen una señora que cada ocho días desde que tuvieron que cerrar el hotel que le hace aseo y el gasto de agua es de 50 a 70 litros en cada aseada, el hotel en la actualidad se encuentra cerrado; lectura en el momento de la visita 5417 M3, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

De acuerdo al resultado de la Visita Técnica que anexamos, podemos evidenciar en nuestro sistema, que las lecturas son correctas, cabe anotar que, el 19 de abril del año en curso, se realizó una nota crédito a favor del suscriptor por un valor de \$1.005.202.

Igualmente, se puede evidenciar que para el mes de junio se evidenció un error de lectura de **88 M³**, y en julio hubo un error de lectura de **23 M³**, también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectuó la visita.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que en el periodo facturado de junio de 2020, hubo un error de lectura de **88 M³**, en julio de 2020, hubo un error de lectura de **23 M³**; Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **111 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

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 (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 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: ACCEDER A LA PETICIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA ELIZA QUINTERO, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 324020**, correspondiente al predio ubicado en la calle 20 # 4-47, de Montenegro, Quindío, podemos observar que en el periodo facturado de junio de 2020, hubo un error de lectura de **88 M³**, en julio de 2020, hubo un error de lectura de **23 M³**, tal como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202002	5259	125 m ³
202003	1	125 m ³
202004	170	169 m ³
202005	170	0 m ³
202006	5378	88 m ³
202007	5401	23 m ³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 18 de agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Hice la visita técnica al predio indicado y el uso que se le da es de un hotel con 11 habitaciones, cada una con su respectiva batería de baño (sanitario, lavamanos y duchas), que revisados estos puntos en cuanto a los accesorios de los tanques del sanitario, lavamanos, duchas y lavadora, ninguno presenta fugas de agua, se le pide el favor a la señora Eliza Quintero, administradora del hotel que abriera una llave para la verificación del funcionamiento del medidor y en el momento que la abrieron comenzó a mover el numero rojo del lado derecho del medidor, donde da a entender que funciona normal, tienen una señora que cada ocho días desde que tuvieron que cerrar el hotel que le hace aseo y el gasto de agua es de 50 a 70 litros en cada aseada, el hotel en la actualidad se encuentra cerrado; lectura en el momento de la visita 5417 M3, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

De acuerdo al resultado de la Visita Técnica que anexamos, podemos evidenciar en nuestro sistema, que las lecturas son correctas, cabe anotar que, el 19 de abril del año en curso, se realizó una nota crédito a favor del suscriptor por un valor de \$1.005.202.

Igualmente, se puede evidenciar que para el mes de junio se evidenció un error de lectura de **88 M3**, y en julio hubo un error de lectura de **23 M3**, también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectuó la visita.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que en el periodo facturado de junio de 2020, hubo un error de lectura de **88 M³**, en julio de 2020, hubo un error de lectura de **23 M³**; Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **111 M³**; por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, y al artículo 4º del decreto 491 de 2020, notifíquese por correo electrónico a

la usuaria la señora **ELIZA QUINTERO**, a la dirección aportada por la peticionaria elizaquinte5555@gmail.com e igualmente se hará mediante publicación 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 se publique en la página de web de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación conforme se dispone en el artículo anterior, de todas maneras, 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 veintisiete (27) 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. 0406 DE 2020

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

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

39

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA

PROCESO CRÍTICA POR 406. 24.08.2013

Municipio: Montenegro No. Cuenta 324030
 Nombre Suscriptor: Elisa Quintero Buitrago C.C. _____
 Dirección: Cll. 20 M.º 4-47 Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3195178790 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Letra	Clase	Tipo
AF	547	e	vol

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Cilindro (Pulg.)	Accumbrán (Pulg.)	Teja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2"	1 1/2"	B	B	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos Lavadero	Otros
1	11	11	11	No	Lavadora 1

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO	NO	NO

OBSERVACIONES
 Hize la visita técnica al predio indicado y el uso que se le da es de un HOTEL con 12 habitaciones, cada una con su respectiva botanija de baño (sanitario, lavamanos y duchas), que revisados estos puntos encuentro a los accesorios de los tanques del sanitario, lavamanos, duchas y lavadora ninguno presenta fugas de agua. Se le pide el favor a la señora Elisa Quintero, administradora del hotel que permita una llave para la verificación del funcionamiento del medidor y en el momento que la observan cuando a mover el número rojo del lado derecho del medidor, desde da ha entender que funciona normal. Tienen una señora que cada ocho días desde que terminan que cenar el hotel que le hace aseo y el gasto de agua es de 50 a 70 litros en cada Aseado.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI. NO. Porque? Litros en cada Aseado.

el HOTEL en la actualidad se encuentra cerrado.

Fecha Ejecución			Hora		No. Folios	Nombre Funcionario	Nombre Usuario
DD	MM	AA	INICIAL	FINAL			
18	AGOSTO	2020				Elisabel Quintero	419290214