



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0247-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	SALVADOR CEBALLOS HENAO
Cédula de ciudadanía del Notificado:	
Dirección electrónica de notificación:	personeria@montenegro-quindio.gov.co
Número y fecha de radicado interno:	No. 01433 del 04 de agosto de 2020
PQR:	No. 0392
Cuenta de servicio:	380242
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0347 del 20 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 0347 del 20 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 -0347-2020

Agosto 20 de 2020

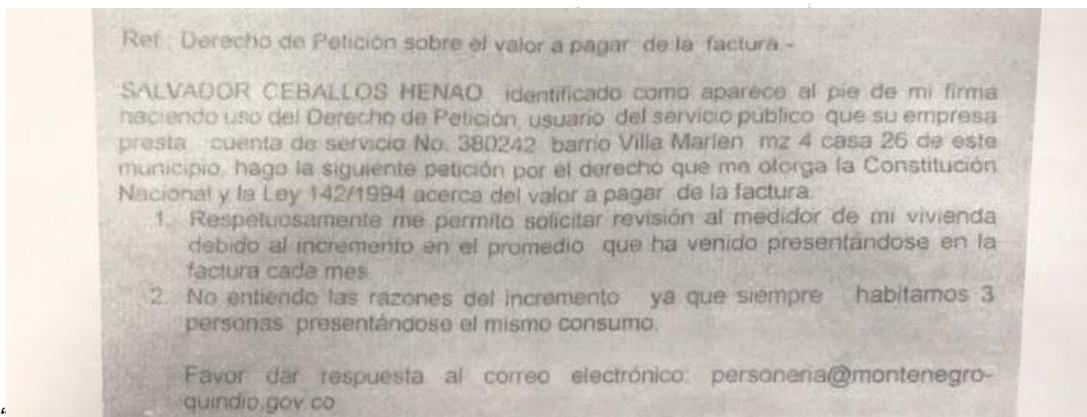
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 380242

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 **SALVADOR CEBALLOS HENAO**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 04 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01433 y PQR No. 0392, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado relacionado con el predio ubicado en el Barrio Villa Marlen, Manzana 4, Casa 26, de Montenegro, Quindío. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:



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 Villa Marlen Manzana 4 Casa 26, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 380242**, cuyo suscriptor es el señor **SALVADOR CEBALLOS HENAO**.

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 el Barrio Villa Marlen, Manzana 4, Casa 26, de Montenegro, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202007	2020078259114	1	20.765	15.935	0	15.024	51.724
202006	2020068259128	1	24.162	19.598	0	14.772	58.532
202005	2020058259125	1	19.661	15.019	0	14.198	48.878
202004	2020048259126	1	19.661	15.019	0	13.751	48.431
202003	2020038259126	1	20.765	15.935	0	14.251	50.951
202002	2020028259125	1	22.464	17.766	0	13.711	53.941
202001	2020018259126	1	20.765	15.935	0	13.507	50.207

Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		511 58528		13 SIN OBSERVACION
202006		498 58528		15 SIN OBSERVACION
202005		483 58528		12 SIN OBSERVACION
202004		471 58528		12 SIN OBSERVACION
202003		459 58528		13 SIN OBSERVACION
202002		446 58528		14 SIN OBSERVACION
202001		432 58528		13 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 380242, cuyo suscriptor es el señor **SALVADOR CEBALLOS HENAO**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	432	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$13.507	\$50.207
202002	446	14 m ³	\$22.464	\$17.766	\$13.711	\$53.941
202003	459	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$14.251	\$50.951
202004	471	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$13.751	\$48.431
202005	483	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$14.198	\$48.878
202006	498	15 m ³	\$24.162	\$19.598	\$14.772	\$58.532
202007	511	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$15.024	\$51.724

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	ASEO	TOTAL
202001	432	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$13.507	\$50.207
202002	446	14 m ³	\$22.464	\$17.766	\$13.711	\$53.941
202003	459	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$14.251	\$50.951
202004	471	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$13.751	\$48.431
202005	483	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$14.198	\$48.878
202006	498	15 m ³	\$24.162	\$19.598	\$14.772	\$58.532
202007	511	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$15.024	\$51.724

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo 1), realizada el 12 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “El predio visitado cuenta con un medidor marca AF un serial 13158528, y una lectura de 522 metros cúbicos, se encuentra funcionando normalmente, sin verificar calibración, revise el sanitario y sus accesorios como son el tapón agua stop, tubo de desaque y válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, e igual que el lavamanos y lavadero; lectura en el momento de la visita 522 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; son regulares y ascendentes.

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

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 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 SALVADOR CEBALLO HENAO; toda vez, que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 380242**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Villa Marlen Manzana 4 Casa 26, de Montenegro, Quindío, se trata de consumo real por parte de los usuarios y familia, lo que podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	432	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$13.507	\$50.207
202002	446	14 m ³	\$22.464	\$17.766	\$13.711	\$53.941
202003	459	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$14.251	\$50.951
202004	471	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$13.751	\$48.431
202005	483	12 m ³	\$19.661	\$15.019	\$14.198	\$48.878
202006	498	15 m ³	\$24.162	\$19.598	\$14.772	\$58.532
202007	511	13 m ³	\$20.765	\$15.935	\$15.024	\$51.724

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 12 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: “El predio visitado cuenta con un medidor marca AF un serial 13158528, y una lectura de 522 metros cúbicos, se encuentra funcionando normalmente, sin verificar calibración, revise el sanitario y sus accesorios como son el tapón agua stop, tubo de desagüe y válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, e igual que

el lavamanos y lavadero; lectura en el momento de la visita 522 esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, y se observa que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, son regulares y ascendentes.

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

Significa lo anterior, que estamos frente a lo que se denomina consumos reales los que efectivamente fueron facturados.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportada por el señor **SALVADOR CEBALLOS HENAO**, personeria@montenegro-quindio.gov.co

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 66, 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 veinte (20) 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. 0392 DE 2020

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





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

20
24-08-20
HH
8

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA P02392

Municipio: MONTENEGRO No. Cuenta 380242
 Nombre Suscriptor: Salvador Ceballos Henao c.c.
 Dirección: Barrio Villa-Marden MZU# 26 Estrato:
 Tel. Cel: 3103741517 Correo Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	522	e	Vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1/2"	1/2"	B	B	B		13158528

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
3 adultos	1	1	1	lavadero	lavadora NO

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO		NO

OBSERVACIONES
 el predio visitado cuenta con un medidor marca AF. un serial 13158528, y una lectura de 522 metros cúbicos. se encuentra funcionando normalmente. Sin verificar calibración. Revisé el sanitario y sus accesorios como son. Tapon agua P.T.P. tubo de desagüe y válvula de entrada de agua, y no presentan fugas de agua, e igual que el lavamanos y lavadero.

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

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos.	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
12	AGOST	20				<i>[Firma]</i>	Salvador Ceballos Firma: 15895821 C.C.

