

<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C-0217-2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	37.085.796
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:jennyvivianacuastumal@hotmail.com">jennyvivianacuastumal@hotmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	202008300225271 de 03 Julio de 2020, radicado 01202 de 06 de Julio de 2020
<b>Cuenta de servicio:</b>	134210
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN 0317 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](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web [www.epq.gov.co](http://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 número 0317 del 04 de AGOSTO de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en nueve (9) 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](mailto: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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida

10700-95.02

## RESOLUCIÓN -0317-2020

Agosto 04 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 134210

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 **JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN**, identificada con cédula de ciudadanía número 37.085.796, radicó derecho de petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, Medellín, quien por competencia lo remitió el pasado 3 de Julio de 2020, habiendo sido radicado con la ventanilla única de Empresas Públicas del Quindío el día 06 de julio de 2020, con radicado interno No. 01202 en el que la usuaria manifiesta clara inconformidad por el valor facturado en relación con el servicio de aseo (recolección de basuras) por parte de la Empresa Operadora del servicio en el municipio de La Tebaida. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“...Una vez declara el estado de emergencia sanitaria en país a razón de virus Covid-19 o coronavirus el señor presidente de la república, ordenó el cierre total de los establecimientos comerciales y estableció la cuarentena en su primer lapso de tiempo, el cual se ha venido prorrogando hasta la fecha en todo el territorio nacional; a lo cual se suman los decretos que expidió la alcaldía municipal sobre la materia.*

*Situación que obligó al cierre de los establecimientos de comercio, dentro de los cuales se encuentra incluido mi establecimiento comercial, de razón social Viviam Fresh (heladería), ubicado en la calle 12 #8-53, sector centro de este municipio, a partir del día 21 de marzo del presente año hasta la fecha. Situación por la cual me vi obligada a entregar el local a la inmobiliaria, y es aquí donde se afianza mi petición. Ya que no veo el motivo o sustentación por parte de la empresa prestadora de dicho servicio, el cobro tan elevado por este concepto, si el establecimiento comercial se encuentra cerrado y desocupado como ya lo mencione anteriormente.*

*A raíz de esta situación me acerque a la oficina de ese municipio donde me atendió el señor Oscar, remitiéndome vía telefónica ante funcionaria Carolina de la ciudad de Armenia, quien me manifiesta en la conversación sostenida que debo presentarle la factura de servicios de energía para según ella mirar si se puede o no rebajar o exonerar dicho pago, ahora me pregunto Qué tiene que ver la*

*empresa de energía con la de aseo y por qué razón se basan en esta situación?, si es que cada empresa tiene una función diferente.*

*Si bien es cierto, porque entonces no observan el mismo recio donde se especifica el cobro de agua, donde claramente se ve disminuido el consumo de este servicio y que además el señor Oscar funcionario de la oficina en el municipio de la Tebaida me manifestó que solo están cobrando lo de ley.*

*La empresa prestadora del servicio debió haber hecho un censo de los establecimientos que se encuentran cerrados y desocupados por esta emergencia sanitaria antes de realizar los cobros a que haya lugar para que exista igualdad y equidad al momento de facturar, logrando así, que lo que se paga por el servicio, sea lo justo y no pretenda la empresa también caer en actos de corrupción que parece ser el fortín por causa de la emergencia.*

*Con el presente derecho de petición también me permito informar a la empresa prestadora del servicio que dicho establecimiento comercial se encuentra desocupado a fin de que no vuelvan a generar cobro alguno por este concepto, información que se puede corroborar en el teléfono fijo número 7445555 de la ciudad de Armenia Quindío o sede de la inmobiliaria, donde se puede confirmar la cesación del contrato de arrendamiento del local comercial, igualmente dicha información también es verificable a través de la oficina de la Cámara de Comercio y Alcaldía Municipal de La Tebaida.*

*Para efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos:*

*Escáner facturas emitidas por parte de las Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.)*

*Notificaciones y o respuesta a este derecho de petición las recibiré en la dirección que aparece debajo de mi firma..."*

## 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 Primero de Agosto, manzana A, casa #8, municipio de La Tebaida Q,

corresponde a la cuenta de servicio **No. 134210**, cuyo suscriptor es el señor **AMILCAR GIRALDO MORALES**.

### 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 Primero de Agosto, manzana A, casa #8, municipio de La Tebaida Q, corresponde a la cuenta de servicio No. 134210, cuyo suscriptor es el señor **AMILCAR GIRALDO MORALES**, en el sistema comercial de la empresa denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Conserpark	Aseo	Total
202008	2020080344442	1	6.411	11.019	0	10.909	28.339
202005	2020050244441	1	6.411	10.437	0	10.610	27.458
202004	2020040244440	3	58.568	46.050	0	39.617	144.235
202003	2020030244441	2	39.286	30.917	0	26.477	96.680
202002	2020020244442	1	19.985	15.750	0	13.100	48.833

#### Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Critica
202007		70		9 SIN OBSERVACION
202006		61		12 SIN OBSERVACION
202005		49		11 SIN OBSERVACION
202004		38		12 SIN OBSERVACION
202003		26		12 SIN OBSERVACION
202002		14		13 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 134210**, cuyo suscriptor es el señor **AMILCAR GIRALDO MORALES**

- b) Periodos facturados:  
Durante lo que va corrido del año, el consumo en la vivienda de la usuaria corresponde a unos consumos reales regulados entre 10 y 13 m<sup>3</sup> en cada periodo mensual.
- c) Un medidor relativamente nuevo, que comenzó su funcionamiento en el mes de enero de 2020, luego se deduce que las lecturas y consumos corresponden al consumo efectivo.

### 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.
- b) Los consumos reales en la vivienda registrados en el sistema comercial de la empresa, señalan que la utilización del agua por parte de los integrantes de la familia de la usuaria, lo hacen dentro de los conceptos de economía del hogar y compromiso con la protección del medio ambiente desde el ahorro del líquido vital.
- c) Obviamente, el mayor reclamo que la peticionaria formula en su misiva es a la Empresa prestadora del servicio de aseo, SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP.
- d) De acuerdo con lo anterior, y de la lectura del documento de reclamación los reproches que hace la peticionaria no corresponden a los consumos de los servicios que presta la empresa SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP, entidad que opera el servicio en el municipio de La Tebaida Q., toda vez que Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, somos únicamente recaudadores de los valores conforme a las facturas, autorizaciones dadas por la ley 142 de 1994, y posteriormente transferimos el recurso a la empresa operadora del servicio.
- e) Como consecuencia de lo anterior, remitiremos la correspondiente reclamación a la mencionada entidad, para que procedan con la respuesta.

#### 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 artículo 4º del decreto 491 de 2020.

La última disposición de las mencionadas, esto es, el decreto legislativo 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la Emergencia Sanitaria y Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del COVID-19, autoriza en su artículo 5º que: “...Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

En consecuencia de lo anterior, estamos respondiendo dentro del término previsto en la Ley.

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 JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN**, identificada con cédula de ciudadanía número **37.085.796** de Pasto, toda vez, que de acuerdo con lo solicitado no requiere propiamente en su petición a **Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP**, y más bien todo su reclamo e inconformidad lo presenta contra la Empresa **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP**, entidad que opera el servicio de Aseo en el municipio de La Tebaida Q., con domicilio en el municipio de la Tebaida en la calle 9ª número 7-03 y teléfono 7542850, a quienes se les remitirá copia de la queja para que se sirvan responder a la usuaria **JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN**, dado que no somos competentes para emitir respuesta del servicio que no operamos, conforme al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN**, al correo electrónico [jennyvivianacustumal@hotmail.com](mailto:jennyvivianacustumal@hotmail.com)

**ARTÍCULO TERCERO:** Remitir copia de la reclamación formulada por la usuaria **JENNY VIVIANA CUASTUMAL CERÓN**, residente en el Barrio Primero de Agosto, Manzana A, Casa #8, en el municipio la Tebaida Q., mediante correo electrónico a la Empresa **SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. ESP**, cuya dirección electrónica es: [auxpqr.latebida@servigenerale.com](mailto:auxpqr.latebida@servigenerale.com), persona jurídica que opera el servicio de aseo en el municipio de La Tebaida, para que dentro del marco legal procedan a responder de fondo a la usuaria **JENNY VIVIANA CUATUMAL CERÓN**, en relación con los términos de la queja.

Dada en Armenia, Quindío, a los cuatro días (04) 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)

