

Notificación por Publicación:	No. C-056-2020
Fecha:	04/05/2020
De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a la PQRS radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, por lo cual el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud declararon la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional. Habida cuenta que en la última semana las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19 (Antes Coronavirus) han llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus. De la misma manera, en la medida en que en Colombia se han venido diagnosticando los primeros casos, han venido estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia en el país. Adicionalmente, 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 nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país con ocasión de la pandemia del COVID-19. Igualmente el Gobierno Nacional en desarrollo del estado de emergencia implementó en todo el territorio nacional y para todos los Colombianos el aislamiento preventivo obligatorio desde la hora 23:59 del día martes 24 de marzo de 2020 hasta la las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020 y posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020. Conforme a lo anterior, resulta imposible para la empresa, poder notificar personalmente a los peticionarios que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la página web la respuesta a la PQRS.	
Notificado:	NELSON GARCIA FERNÁNDEZ
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co Correo: ngarciafernandez@hotmail.com .
Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o 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 el 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 dispuesto en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la publicación en página web.

Firma:	
Notificador:	Harrison Santamaría
Cargo:	Subgerente de Comercialización
Proyectó: Gustavo Zamora - P.U.	



10702-2020

RESOLUCIÓN 165 DE 2020

Abril 29 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. **800151**

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 **NELSON GARCIA FERNÁNDEZ**, con cedula de ciudadanía número 7.538.194, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío a través de la página web de entidad, el día 23 de Abril de 2020, con radicado externo 0748, y radicado interno PQR N° 0228, en el que el usuario manifiesta lo siguiente:

“Datos base de facturación no reales puesto que el servicio no se utilizó durante1 el periodo la llave estuvo cerrada.” el servicio de acueducto en el periodo en mención lo prestó el comité de cafeteros” asumo que el funcionario no realizó lectura en campo, sacó promedio de consumo para poder facturar la lectura presentada en este momento es 521 y no sé de donde saco la lectura de 560.INVENTO”.

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 la cuenta de servicio No. **800151**,

corresponde al predio ubicado en la Finca el Portal, Vereda Cantores, Corregimiento de Pueblo Tapao, Montenegro Quindío, cuyo suscriptor es el mismo peticionario, señor **NELSON GARCÍA FERNÁNDEZ**.

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 la Finca el Portal Vereda Cantores, de Pueblo Tapao, Quindío, cuyo sistema se denomina *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: **Quindío** Edad Factura: Desde: Hasta: Service: **Acueducto**

Municipio: **Pueblo Tapao** Cuenta: Desde: **800151** Hasta: **800151** Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: ☐ Solo Activos

Cuenta: **800151** Dirección: **FCA EL PORTAL DE LA ESPERANZA...**

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

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total	
202003	2020031550024		1	72.647	0	0	14.251	86.898
202002	2020021550024		0	76.044	0	0	51.807	127.851
202001	2020011550023		3	206.242	0	0	391.369	391.610
201812	2018121550023		2	122.552	0	0	169.363	292.413

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

Departamento Edad Factura: Desde Hasta Servicio

Municipio Cuenta: Desde Hasta Estrato

Nombre Usuario Dirección Predio ☐ Solo Activos

Cuenta ... Dirección

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
202004		520 185566.76		40 SIN OBSERVACION
202003		560 185566.76		39 SIN OBSERVACION
202002		521 185566.76		41 SIN OBSERVACION
202001		480 185566.76		46 SIN OBSERVACION
202012		494 185566.76		74 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 800151**, cuyo suscriptor es el señor **NELSON GARCÍA FERNÁNDEZ**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA	NUMERO DE MEDIDOR	CONSUMO
201912	434	18556676	34 M³
202001	480	18556676	46 M³
202002	521	18556676	41 M³
202003	560	18556676	39 M³
202004	520	18556676	40 M³

3. Análisis y Respuesta

3,1, Acta de Visita Técnica para resolver PQR

La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, procedió a ordenar visita técnica a la dirección indicada por el peticionario, la cual se llevó a cabo el día 28 de abril de 2020, por el Señor **ARNOBY CASTAÑO E.**, Contratista de la Empresa, donde identificó que en la vivienda Se hacen constar las siguientes observaciones:

“Lectura de **520m3**, Predio que es utilizado como vivienda residencial, cuenta con un medidor Agua Forja, Serial No. 1855657, y una lectura de 520m3, se encuentra funcionando normalmente, se encuentra con la llave de paso cerrada, el servicio del agua lo tenían del Comité de Cafeteros, revisado el sistema hidráulico de la vivienda, donde incluí los tres lavamanos, 3 sanitarios, 3 duchas, y el lavadero, no presentan fuga de agua, se analizó la factura y llama mucho la atención que en la lectura de hoy 28 de abril es de 520 y la lectura actual en la facturación está en 560m3. Firmó el señor Nelson García Fernández.”

28/04/2020
28/04/2020
EPO en tu vida

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA 228 Rad. 748

Municipio: Pueblo Viejo No. Cuenta: 800151
Nombre Suscriptor: Nelson García Fernández C.C.
Dirección: Fca el postal verde 100015 Estrato:
Tel.: Cel. 3154918644 Correo Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	520	E	ultrasonido

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR			
Medida (m)	Acuerdo (m)	Tipos	Dato de Fuga
112"	112"	B B	18556636

DATOS EN TERRENO - PREDIO			
Nº Personas	Lavamanos	Sanitos	Duchas
3	3	3	3

Tipos de Fuga: lavadero 1 2ulbs

TIPO DE FUGA			
Permanente	Intermitente	Externa	Otra
NO	NO	NO	NO

predio que es utilizado como vivienda residencial. cuenta con un medidor marca Agua Forja N: 1855657 y una lectura de 520 se encuentra funcionando normalmente. se encuentra con la llave de paso cerrada. el servicio del agua lo tenían del Comité de Cafeteros, revisando el sistema hidráulico de la vivienda donde incluí los tres lavamanos, 3 sanitarios, 03 duchas y el lavadero y no presentan fugas de agua. Se analizó la factura y llama mucho la atención que en la lectura de hoy 28 de abril es de 520 y la lectura actual en factura está en 560 m3.

Firmo: Nelson García Fernández
(¿Quién satisface con la visita?) SI NO Participa

Fecha Expedición: 28 abril 2020 Hora: 14:04 Hora: 14:04 No. Total: 44404321

Arnoby Castaño E.
44404321

3.2. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos presentó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA	NUMERO DE MEDIDOR	CONSUMO
201912	434	18556676	34 M³
202001	480	18556676	46 M³
202002	521	18556676	41 M³
202003	560	18556676	39 M³
202004	520	18556676	40 M³

Finalmente podemos observar que no todas las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 28 de Abril del 2020, por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, contratista adscrito a esta dependencia, *“evidenció una lectura de 520 M³, predio utilizado como vivienda residencial se encuentra funcionando normalmente se encontraba con la llave de paso cerrada, el servicio del agua lo tenían del Comité de Cafeteros, revisado el sistema hidráulico de la vivienda donde incluí los tres lavamanos, tres sanitarios, tres duchas y el lavadero y no presentan fugas de agua, se analizó la factura hoy 28 de Abril es de 520 M³ y la lectura actual en la facturación esta en 560 M³; firmó el señor Nelson García Fernández”*. Esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar en el periodo facturado del mes de Abril de 2020, hubo una lectura errónea de 40 M³, y en el mes de Febrero de 1 M³. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 41 M³ por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente, una vez se realicen los ajustes correspondientes por parte de la Oficina de Facturación adscrita a esta Subgerencia.

3. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 22 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 22 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, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío 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 Legislativo No. 491 de 2020, dictado por el Gobierno Nacional con ocasión de la Emergencia Económica Social y Ecológica, que autorizan la notificación de 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 legislativo 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 el señor **NELSON GARCÍA FERNÁNDEZ**, identificado con cedula de ciudadanía número 7.538.194, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 800151**, correspondiente al predio ubicado, en la Finca el Portal Vereda Cantores, de Pueblo Tapao, Quindío, podemos identificar que en el periodo facturado del mes de Abril de 2020, hubo una lectura errónea de 560 M³, y como quedó aclarado en la visita técnica que obra como prueba de estas diligencias, la lectura era de 520m³ para el día 28 de abril de 2020, luego allí se facturaron 40m³ erróneamente, y en el mes de Febrero de 1 M³ facturado demás. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de 41 M³, por error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del periodo siguiente, una vez la oficina de Facturación de la Empresa proceda a realizar los ajustes con fundamento en el presente acto administrativo, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA	NUMERO DE MEDIDOR	CONSUMO
201912	434	18556676	34 M ³
202001	480	18556676	46 M ³
202002	521	18556676	41 M ³
202003	560	18556676	39 M ³
202004	520	18556676	40 M ³

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese y comuníquese la presente Resolución al petitionario y usuario de la Empresa, Señor **NELSON GARCÍA FERNÁNDEZ**, al correo electrónico suministrado en el derecho de petición a efectos de recibir notificaciones frente al asunto planteado por él ngarciafernandez@hotmail.com.

En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hace

mediante envío al correo electrónico ngarciafernandez@hotmail.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 TERCERO: 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 CUARTO: De no poderse notificar al correo electrónico del peticionario, de acuerdo con el decreto 491 de 2020, 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 el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío., a los veintiocho (28) días del mes de Abril de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS
Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR No. 228 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S