



Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

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 de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico contactenos@epq.gov.co, ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web www.epq.gov.co.

Firma:

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

10702-2020

RESOLUCIÓN -0219-2020

Junio 16 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 227934

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 **CLAUDIA PATRICIA PEÑA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 27 de Mayo de 2020, con radicado interno 0947, convertida en la PQR No. 0275, en el que la usuaria manifiesta, un alza en la facturación en la vivienda ubicada en la Calle 12 # 16A 38 en el municipio de Circasia Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

"Bns es para pedir el favor me colaboren en la alza que se presenta en la casa ubicada en la calle 12 nro. 16A 38 Circasia Quindío, ya q la residencia no se ocupa si no los sábados después de mediodía hasta el domingo en la tarde y subió demasiado agregó foto de los recibos gracias x su atención y quedo a la espera de su respuesta gracias".

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 12 # 16A 38 en el municipio de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **227934**, cuyo suscriptor es el señor **WILSON ARIAS CARDONA**.

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 Calle 12 # 16A 38, de Circasia, Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

[illegible]

Imagen de lecturas

[illegible]

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 227934**, cuyo suscriptor es el señor **WILSON ARIAS CARDONA**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	970	5 m ³
202002	976	6 m ³
202003	1000	24 m ³
202004	1011	11 m ³
202005	1015	4 m ³
202006	1025	10 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 *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	970	5 m ³
202002	976	6 m ³
202003	1000	24 m ³
202004	1011	11 m ³
202005	1015	4 m ³
202006	1025	10 m ³

Podemos observar que las lecturas fueron correctamente tomadas, igualmente en la visita realizada el 29 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "Procedi a pasar revista del predio y consta de dos pisos, en el primer piso existe un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, una ducha, y revisado el sistema hidráulico de este piso no presenta fugas de agua, me desplazo al segundo piso y me encuentro con un sanitario, una ducha y un lavamanos, que al pasar revista el sanitario se encuentra suspendido porque tiene dañado el tapón agua stop y el fluimaster. Verificado el medidor y su funcionamiento este se encuentra funcionando normalmente ya que abrí la llave del lavamanos del primer piso y comenzó a moverse la ventaviola y los relojes correspondientes; firmó la joven Diana Marcela Martínez, hija del dueño de la vivienda, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

b) Como se puede observar de la visita, el Técnico de la Empresa dejó constancia que en el segundo piso de la vivienda se encontró que el sanitario de ese lugar de la casa, se encontraba suspendido porque tiene un daño en el tapón de agua stop y el fluimáster, circunstancia que bien podría

ser la causa que haya incidido en el alto consumo objeto de reproche por la usuaria.

c) Por otra parte la empresa no podría determinar con exactitud, desde cuando se presentó dicha afectación al sistema hidráulico de la casa, pero evidentemente el daño estaba allí, y no había sido reparado cabalmente. Lo que fácilmente puede explicar el consumo para el período facturado para el período del mes de marzo de 2020. Cuando al advertir la pérdida a causa del daño en el sanitario de la segunda planta, se optó por la inutilización del servicio.

d) Frente al daño evidenciado en el sanitario del segundo piso, la usuaria debe proceder a repararlo a fin de evitar más pérdidas que pudieren suscitarse con el uso del servicio.

e) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialegph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención para los periodos de marzo y abril, igualmente fueron incididos por el confinamiento en los hogares decretado por el Gobierno Nacional debida a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro.

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, 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 en el artículo 4º del Decreto Legislativo 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 en el Decreto 491 de 2020, artículo 4º.

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 CLAUDIA PATRICIA PEÑA, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 227934**, correspondiente al predio ubicado, en la Calle 12 # 16A 38 del municipio de Circasia Q, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	970	5 m ³
202002	976	6 m ³
202003	1000	24 m ³
202004	1011	11 m ³
202005	1015	4 m ³
202006	1025	10 m ³

Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialegph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención tuvo un aumento en los meses de marzo y abril debido al confinamiento por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro.

Así mismo no podemos pasar por alto la incidencia presumiblemente causada por el daño en el sanitario de la segunda planta de la vivienda, la cual debe ser reparada por la usuaria inmediatamente, a fin de evitar pérdidas inútiles e innecesarias.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **CLAUDIA PATRICIA PEÑA** plutiko12@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.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o página de web de la empresa.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación de este acto administrativo, conforme al artículo segundo, procédase a notificarse 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 dieciséis (16) días del mes de Junio 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. 0275 DE 2020



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