

Constancia de Notificación Personal:	C- 0117- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	BEATRÍZ E. MEDINA L.
Cédula de ciudadanía del Notificado:	24.660.366
Dirección electrónica de notificación:	No suministró correo electrónico
Número y fecha de radicado interno:	0961 del 28 de mayo de 2020
PQR:	No. 0278
Cuenta de servicio:	505560
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0221 del 17 de junio 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.

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 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 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

10700-95

RESOLUCIÓN 0221 DE 2020

Junio 17 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. **222280**

El Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales dispuestas por la Ley 142 de 1994, en especial 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.,

1. Antecedentes

La Señora **BEATRIA E. MEDINA L.**, identificada con la cédula de ciudadanía número 24.660.366, usuaria de **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**, en el municipio de Filandia Q., en por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en razón a la cuenta de servicio No. 505560, residente en la calle 7 No. 5-32 Altos, de Filandia Q., titular del teléfono 3128569014, radicó derecho de petición ante las Oficinas de Planeación en el municipio de Filandia, entidad que posteriormente remitió por competencia a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., el día 28 de mayo de 2020, a través del correo electrónico contactenos@epq.gov.co y contactenos@esquin.gov.co, dándose el radicado número 0961 del 28 de mayo de 2020, y la PQR No. 0278 mediante escrito en el que la usuaria manifiesta inconformidad por inconsistencia en la aplicación del subsidio del 15% para el estrato 3. El informe fue entregado la usuaria Beatriz E. Medina L., con el recibo de esaquín, el 22 de mayo de 2020.

La usuaria manifiesta en su comunicación lo siguiente:

"...Que se encontraron inconsistencias con respecto al subsidio del 15% para el estrato 3, informe que fue entregado con el recibo de esaquín el 22 de mayo de 2020". (sic)

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 sistema comercial de Empresas Públicas del Quindío **EPQ S.A. E.S.P.**, se constató que el inmueble ubicado en la calle 7 número 5-32 Altos, en el Municipio de Filandia Q., corresponde a la cuenta de servicio No. **505560** cuya suscriptora es la señora **EDILMA LÓPEZ DE M.**

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 en la plataforma comercial denominada *ialeph*, correspondiente a la vivienda ubicada en la Calle 7ª, No. 5-32 Altos en el Municipio de Filandia Q., de propiedad de la señora **EDILMA LÓPEZ DE M.**,

Gráfica 1. Facsimil de la Factura correspondiente al mes de abril de 2020.

Aut. 143201890-1 Vigencia por la superintendencia de servicios públicos de las EPS S.S.P.

2020048220538

505560		\$	92.322
505560		\$	92.322
505560		\$	0

CALLE 7 No. 5-32 ALTOS
FILANDIA QUINDIO

22-may-2020 03-jun-2020
17-mar-2020 16-abr-2020
08-jun-2020 08-abr-2020
00-jun-2020 09-jun-2020

16.000,00 15% 15%

23	24	40	37	35	30	22
23.442,00	23.000,00	23.000,00	42.194,00	38.000,00	38.000,00	28.000,00

ACUEROBUCTO		ALCANTARILLADO	
CARGO Fijo ACUEROBUCTO	6.871,00	CARGO Fijo ALCANTARILLADO	1.842,00
CARGO VARIABLE ACUEROBUCTO	16.125,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	55.810,00
SUBSIDIO ACUEROBUCTO	-2.094,00	SERVICIO ALCANTARILLADO	-1.842,00

SEÑOR USUARIO EPQ ESPORA, SEGUN DIRECTRE DEL GOBERNO NACIONAL NO

Activ

- a) Del pantallazo anterior (Gráfica 1.) nos muestra que efectivamente la Empresa le está aplicando a la suscriptora y/o usuaria el subsidio del 15% sobre el cargo variable, en el cual se determina que el subsidio se aplica sobre un rango de 0 a 13 metros cúbicos, los metros adicionales tienen tarifa plena, dicho subsidio fue aprobado por el H. Concejo Municipal de Filandia a través del Acuerdo 4 de 2019.
- b) Efectivamente la Empresa se ciñe exclusivamente al rango de consumo que tiene previsto la disposición legal aludida, es decir, únicamente en cuanto a los primeros 13 metros cúbicos de consumo, de ahí en adelante, es decir, los metros que sobrepasen ese rango, no están cubiertos por el subsidio concedido por el estado.

- c) Y como puede verse en los consumos correspondientes a la cuenta de servicio 505560, son consumos superiores a 13 metros cúbicos.
- d) En consideración a lo anterior, no le asiste razón a la peticionaria para su reclamación, toda vez, que la empresa está cumpliendo exclusivamente lo que autoriza el Acuerdo 4 de 2019, expedido por el H. Concejo Municipal de Filandia Q., y que básicamente se circunscriben a los primeros 13 metros cúbicos de agua del consumo variable, a los que se le aplican el 15% de subsidio, excluyendo el claramente el cargo fijo que tenga.

3. Análisis y Respuesta

3.1 Análisis en el caso presente por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Como le expresamos anteriormente, la Empresa aplica el subsidio en relación con los consumos de acueducto y alcantarillado en favor de la usuaria de estrato 3 en el municipio de Filandia Q., conforme al Acuerdo 4 de 2019, aprobado por el Honorable Concejo Municipal de la Localidad, en donde se estableció que el subsidio sería del 15% sobre los consumos variables en el rango de los 0 a 13m³ de agua, valores que como se observa en la gráfica 1, se aplicaron para los servicios en la vivienda.

Sobre los consumos superiores a ese rango de 13 metros cúbicos, la tarifa es plena, lo que significa que no tiene subsidio por parte del estado.

En razón a que la Usuaría señora **BEATRÍZ E. MEDINA L.**, no aportó una dirección de correo electrónico donde hacer la correspondiente notificación conforme el artículo 4º. Del Decreto Legislativo 491 de 2020, corresponderá a este despacho proceder a la notificación personal respectiva, conforme lo dispone la ley 1437 de 2011.

Teniendo como fundamento los precedentes argumentos, La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER A LA PETICIÓN DE LA SEÑORA BEATRÍZ MEDINA L., toda vez que queda claro que la Empresa sólo puede aplicar los subsidios de acueducto y alcantarillado conforme lo dispone el Acuerdo número 4 del 2019 aprobado por el Honorable Concejo Municipal de Filandia Q., y que únicamente ampara los primeros 13 metros cúbicos de consumo, quedando excluido de dicho subsidio, el cargo fijo y los excedentes de consumo por encima de los 13 metros cúbicos.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Empresa no encuentra inconsistencias de ninguna naturaleza, en la aplicación del subsidio a la factura de la usuaria BEATRÍZ E. MEDINA L., toda vez que está aplicando los subsidios del 15% en los estratos 3, en ambos servicios de acueducto y alcantarillado conforme las disposiciones legales vigentes, sobre los consumos variables y conforme al rango de los primeros 13 metros cúbicos, quedando excluidos los cargos fijos y los excedentes de consumo de más de los 13 metros cúbicos de agua.

ARTÍCULO TERCERO: Notifíquese la presente decisión conforme al procedimiento previsto en los artículos 66, y siguientes de la Ley 1437 de 2011 e informase a la peticionaria 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 el de Apelación, el cual se impetrará ante la misma Subgerencia de Comercialización de Servicios, quien dispondrá el envío del expediente 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 Q., a los diecisiete (17) días del mes de junio de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

PQR No. 0278 DE 2020

Elaboró: Julio Ernesto Ospina Gómez
Jefe de la Oficina de PQRS de EPQ