



Constancia de Notificación Personal:	C- 0120- 2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	SINDY ARIAS HENAO
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	1.098.307.821
Dirección electrónica de notificación:	<u>sindy_89@outlook.es</u>
Número y fecha de radicado interno:	1.000 del 8 de junio de 2020
PQR:	No. 0280
Cuenta de servicio:	227948
Acto administrativo que se notifica:	RESOLUCIÓN 0224 DEL 18 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."



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 -0224-2020

Junio 18 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 227948

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 **SINDY ARIAS HENAO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.098.307.821, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 08 de Junio de 2020, con radicado interno #1.000, y PQR No. 0280, en el que la usuaria manifiesta inconformidad por alza en la facturación en la vivienda ubicada en el Barrio el Mirador, Manzana F, Casa 79, de Circasia, Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Buenos días, reciban cordial saludo, me dirijo a ustedes con el fin de hacerles saber que en el predio donde vivo (Barrio el Mirador, MZ F casa 79 del municipio de circasia) me ha llegado muy costoso el recibo del agua debido al aumento de consumo en metros y no me parece lógico que suba, sabiendo que solo vivimos 3 personas en dicho predio (mis 2 hijos y yo, 4 años, y 13 años respectivamente), siempre hemos sido los 3 y subir tanto, por favor, no es lógico, y mientras tanto en otros sectores les llega su recibo de 0 pesos, y me consta que en lugares como lo es el barrio alto de la taza (que es mejor estrato) los recibos les lleguen de 0 pesos. Estoy muy inconforme con este cobro y altamente preocupada, ya que me encuentro con contrato suspendido a termino indefinido y no tengo de donde pagar tan altos costos, les ruego me colaboren con esto.

Muchas gracias por la atención prestada, y quedo atenta a su respuesta.

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 el Mirador, Manzana F, Casa 79, de Circasia Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 227948**, cuya suscriptora es la señora **LUZ STELLA 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 el Barrio el Mirador, Manzana F, Casa 79, de Circasia Q., 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. 227948, cuya suscriptora es la señora LUZ STELLA CARDONA.

- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1001	13 m ³
202002	1013	12 m ³
202003	1027	14 m ³
202004	1039	12 m ³
202005	1054	15 m ³
202006	1068	14 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 cuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1001	13 m ³
202002	1013	12 m ³
202003	1027	14 m ³
202004	1039	12 m ³
202005	1054	15 m ³
202006	1068	14 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 17 de Junio del 2020 (anexo 1), por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: "La visita la inicie con la revisión de los accesorios del tanque del sanitario y no presentan fugas de agua, tubo de desagüe, tapón agua stop, y el fluimaster, me desplace al tanque pequeño del agua, en donde lavan la ropa a mano y no presenta fugas, revise también la entrada de agua a la lavadora y ducha y no presenta botaderos de agua, por ultimo analice el funcionamiento del medidor y este se encuentra funcionando normalmente, y que se abrió una llave de adentro de la vivienda y comenzó a mover el primer tambor rojo derecho". Esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- b) Para concluir, en nuestro sistema denominado *ialeph* podemos observar que los periodos facturados son correctos. Igualmente podemos identificar que el consumo del predio en mención tuvo un pequeño aumento en los meses de marzo, abril, mayo y junio, debido al confinamiento en los hogares a causa de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19, tal como lo indica el recuadro anterior, pero se debe a consumo totalmente.
- c) No se identificaron fugas de ninguna naturaleza que pudieran incidir en el consumo de la vivienda.

- d) El consumo en la vivienda de la usuaria corresponde al consumo de un grupo familiar de tres (3) personas, como efectivamente se establece en la visita técnica realizada cuyo anexo 1 se encuentra adjunto.

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 el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 4º., 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 Legislativo 491 del 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 **SINDY ARIAS HENAO**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.098.307.821, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 227948**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio el Mirador, Manzana F, Casa 79, de Circasia, Q., podemos observar el siguiente recuadro,

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	1001	13 m³
202002	1013	12 m³
202003	1027	14 m³
202004	1039	12 m³
202005	1054	15 m³
202006	1068	14 m³

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

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **SINDY ARIAS HENAO** sindy_89@outlook.es

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 conforme el artículo segundo del presente proveído, 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 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 dieciocho (18) 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. 0280 DE 2020

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

ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA EN LA VIVIENDA DE LA USUARIA.



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA POR 280

Municipio: Circasia No. Cuenta: 6778(48) 223948
 Nombre Suscriptor: Sindy Ariza Arango c.c. _____
 Dirección: B/Mirador N2E 179 Estrato: _____
 Tel. _____ Cel. 3195455916 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>metrex</u>	<u>1073</u>	<u>C</u>	<u>Vof</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acabado (Pulg)	Caja	Tapa	Uso de Paso	Letra	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1 Adulto</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>lavadero</u>	<u>lavadora 1 24/65</u>
<u>2 Menores</u>					

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>V</u>

OBSERVACIONES
 La visita la inicié con la revisión de los accesorios del tanque del sanitario y no presenté fugas de agua. (tubo de desagüe, tapón agua stop y el flulorista), me desplacé al tanque pagadero de agua, en donde lavé la ropa a mano y no presenté fugas. Revisé también la entrada de agua a la lavadora y ducha y no presenté botaderos de agua, por último revisé el funcionamiento del medidor, y esto se encuentra funcionando normalmente ya que se abrió una llave de adentro de la vivienda y comencé a mover el primer traber rojo derecho.

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

Fecha Ejecución: _____ Hora Inicial: _____ Hora Final: _____ No. Foto: _____
 Nombre Funcionario (el): [Firma] Nombre Usuario: Sindy Trascay Ariza
 Firma: [Firma] c.c. 1090309874



Tel: +57(6) 7441774

Carrera 14 No. 22-30
 contactenos@esaquin.gov.co