

Constancia de Notificación Personal:	No. C-0255-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	LEONOR CORTÉS MORALES
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.476.370
Dirección electrónica de notificación:	jotasi5000@gmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01447 el 05 de agosto de 2020
PQR:	No. 0401
Cuenta de servicio:	230262
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0355 del 25 de Abril 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 y la página web 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 0355 del 25 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en once (11) 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 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.

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida



10700-95.02

RESOLUCIÓN -0355-2020

Agosto 25 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 230262

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 **LEONOR CORTÉS MORALES**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.476.370**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante correo electrónico, el día 05 de agosto de 2020, con radicado interno No. 01462 y PQR No. 0404, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la Calle 9 # 15-20, de Circasia, Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“

Tipo de solicitud: Petición

Descripción: Solicito y exijo una inspección técnica y/o administrativa al predio o en sus archivos para saber sobre un cobro excesivo injustificado en la factura del servicio. Aparece un consumo en un mes de 67 m3, cuando lo normal no pasa de 9 m3. De esta manera solicito claridad con este asunto. La deuda se ha subido de manera exponencial y no he encontrado respuesta satisfactoria por parte de esta empresa.

”

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 9 # 15-20, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 230262**, cuya suscriptora es la señora **LIGIA CORTÉS M.**

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 la Calle 9 # 15-20, de Circasia, Quindío, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Cooserpark	Aseo	Total
202007	2020078203055	3	175.673	129.930	0	0	305.603
202006	2020068203054	3	195.065	144.443	0	0	339.508
202005	2020058203052	3	192.641	142.629	0	0	335.270
202004	2020048203052	3	221.934	163.760	0	0	385.694
202003	2020038203052	2	200.527	148.517	0	0	349.044
202002	2020028203053	1	169.317	125.938	0	0	295.255
202001	2020018203054	1	31.234	22.598	0	0	53.832

Imagen de lecturas

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202008		1.569		1 SIN OBSERVACION
202007		1.568		0 DESOCLPADA
202006		1.568		8 SIN OBSERVACION
202005		1.560		7 SIN OBSERVACION
202004		1.553		6 SIN OBSERVACION
202003		1.547		9 SIN OBSERVACION
202002		1.538		67 LEC CONSECUTIVA 1540
202001		1.471		10 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 230262**, cuya suscriptora es la señora **LIGIA CORTÉS M.**

a) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1471	10 m ³
202002	1538	67 m ³
202003	1547	9 m ³
202004	1553	6 m ³
202005	1560	7 m ³
202006	1568	8 m ³
202007	1568	0 m ³
202008	1569	1 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 *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	1471	10 m ³
202002	1538	67 m ³
202003	1547	9 m ³
202004	1553	6 m ³
202005	1560	7 m ³
202006	1568	8 m ³
202007	1568	0 m ³
202008	1569	1 m ³

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita TÉCNICA (Anexo 1), realizada el 19 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Predio visitado calle 9 # 15-20 y no Barrio cooperativo manzana B # 8 es un predio de dos pisos con un solo medidor en el primer piso reside una sola persona e igual que en el segundo piso, mire el medidor y cuenta con una lectura de 1571 M3, se encuentra quieto, abrieron la llave del baño y comenzó a mover el primer número rojo de la rejilla numérica, según la señora Isabel cortes, una de las dueñas, manifiesta que el predio a estado desocupado desde el mes de diciembre y que fue arrendada desde el primero de agosto del año en curso a una sola persona, reside en el segundo piso, el primer piso lo tiene arrendado dese hace tiempo, pero no se encuentra en el municipio desde que empezó la pandemia, la petición la hicieron por el alto consumo en el recibo; lectura el día de la visita 1571 M3; firmo Leonor Cortes,; esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

En relación con la petición debemos informarle a la suscriptora y/o usuaria, que por mandato legal no proceden en ningún caso reclamaciones de facturas que tengan más de cinco (5) meses de ser expedidas por la empresa prestadora del servicio. Luego no es posible legalmente que podamos retrotraer las indagaciones sobre la factura que reprocha a través de la PQR presentada.

Para refrendar lo expresado, me permito transcribir la norma legal aludida sobre el particular.

La ley 142 de 1994, nos trae a colación, en su artículo 154. De los Recursos. Definida, así:

ARTÍCULO 154. De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. (Subraya fuera del texto).

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas; tal como lo muestran las gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, regulares y ascendentes.

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 el artículo 4º del decreto 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 PARCIALMENTE A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA LEONOR CORTÉS MORALES, identificada con cédula de ciudadanía número **24.476.370**, toda vez que, en el sentido de **ORDENAR** una visita técnica al precio para observar las condiciones de la infraestructura hidráulica de la vivienda, y **NO PODERMOS ACCEDER** a la segunda parte de la petición, ya que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 230262**, correspondiente al predio ubicado en la Calle 9 # 15-20, de Circasia, Quindío, no es preciso pronunciarnos sobre facturas de más de cinco (5) meses de ser expedidas, por disponerlo la Ley 142 de 1994, artículo 154, como lo expresamos anteriormente. Sin embargo, es importante aclarar que la facturación correspondiente a la cuenta de servicio No. 230262 de la usuaria **LEONOR CORTÉS MORALES**, ha tenido un comportamiento ascendente y a pesar del consumo del mes de febrero de 2020, de 67M3, el medidor refleja de manera clara los consumos que se presentan de manera fidedigna, de tal suerte que en la visita técnica realizada el día 19 de agosto de 2020, se dejó constancia por parte del señor Arnoby Castaño, que para esa fecha el medidor tenía una lectura de 1571m3, es decir, 2m3 más de la lectura del mes de agosto de 2020, lo que significa indefectiblemente que se ha tratado de consumos reales en la vivienda, en tanto que el del mes de febrero, pudo tratarse de una pérdida de agua que generada por un descuido al dejar grifería abierta, lo que pudo permitir el consumo presentado, ya que esa cantidad de agua (67m3) pasaron por el medidor y por lo mismo fueron contabilizados, y facturados.

Solamente a título de aclaración, observe señora **LEONOR CORTÉS MORALES**, que para el periodo del mes de julio de 2020, la lectura del medidor fue de 1568m3, igual lectura a la del mes anterior de junio de 2020, es

decir, 1568m³, lo que significa que el consumo para este periodo fue de CERO (0m³), significando indefectiblemente que se ha venido haciendo un trabajo de lectura, consumo y facturación completamente legítimo.

Finalmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, en los pantallazos que anteriormente registramos, que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, tal como lo muestran las gráficas presentadas al inicio de este acto administrativo, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, regulares y ascendentes.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportada por la señora **LEONOR CORTÉS MORALES**, jotasi5000@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.

ARTÍCULO CUARTO: De no ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este 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 veinticinco (25) 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)

PQR No. 0401 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA 1104
PROCESO CRÍTICA PDR 2101-25-08-20

Municipio: Circasia No. Cuenta: 230262
 Nombre Suscriptor: Leonor Cortes Jorge Mario Sierra
 Dirección: Cll. 9na. N= 15-20 Estrato: 3126605009
 Tel: _____ Cel: 3218551208 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Matra	Lectura	Clase	Tipo
<u>El Agua</u>	<u>1571</u>	<u>e</u>	<u>volunt.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (Pulg.)	Acometida (Pulg.)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2"</u>	<u>1/2"</u>	<u>D</u>	<u>B</u>			<u>0048F33</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>↓ 2do piso</u> <u>↓ 1º piso</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>		<u>Lavadora 1</u>

TIPO DE FUGA			
Borra/Hilo	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>

OBSERVACIONES:
 predio visitado Cll. 9 N= 15-20 y NO Barrio Cooperativo
 N= B N= 8, es un predio de dos pisos con un solo medidor
 en el primer piso reside una sola persona e igual que en el
 segundo piso, mire el medidor y cuenta con una lectura de
 1571 mts³, se encuentra quieto... abrimos la llave del baño y cuando
 a mover el primer número rojo de la regleta numérica, según la
 Sra. Fabiel Cortes, una de las dueñas, manifiesta que el predio
 a estado desocupada desde el año de diciembre y que fue
 arrendada desde el primero de agosto del año en curso a
 una sola persona y reside en el segundo piso, el primer piso
 lo tiene arrendado desde hace tiempo pero no se encuentra en el
 predio.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI NO. Porque: manifiesto desde que empezó
la pandemia, la petición la hicimos por el Ato en curso en el barrio

Fecha Ejecución		HORA INICIAL		HORA FINAL		Nombre y Apellido (s):		Nombre Usuario:	
DI	SIM	AA	DD	MM	AA	DD	MM	AA	CC
<u>19</u>	<u>AGOST</u>	<u>2020</u>							<u>24476390</u>

Firma: Leonor Cortes
 C.C. 24476390

