

<b>Notificación por Publicación:</b>	No. C-033-2020
<b>Fecha:</b>	13/04/2020

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 Pùblicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro paìs, 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 paìses 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 paìs. 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 pùblica que afecta al paìs 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 las 0 horas del lunes 13 de abril 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 travès de la pagina web la respuesta a la PQRS.

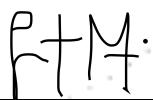
<b>Notificado:</b>	<b>JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE</b>
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
<b>Tipo de Acto</b>	Resolución
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a> <a href="mailto:junali048@hotmail.com">junali048@hotmail.com</a>

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 Pùblicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Pùblicos No. 22-30

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 154 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 pagina web.

**Firma:**



**Notificador:**

Harrison Santamaría

**Cargo:**

Subgerente de Comercialización

**Proyectó:**

10702-2020

**RESOLUCIÓN No. 0144 2020**

Abril 6 de 2020

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”**

Cuenta de servicio No. **280013**

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 **JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE**, radicó derecho de petición por nuestros medios virtuales de Empresas Públicas del Quindío, cuya solicitud es interpuesta por un habitante del municipio de Circasia, Quindío; el día 24 de Marzo de 2020, con radicado externo 0679, y radicado interno PQR N° 0193, en el que el usuario manifiesta, que no entiende porqué un valor alto el servicio, son tres personas y trabajan en Armenia y la jornada es de todo el día; a la vivienda ubicada en el Barrio Cantabria Manzana “R” Casa 14, de Circasia Quindío, en la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

*“El mes pasado cancele una factura de \$101.271, incluidos materiales y mano de obra y para este periodo llegó de \$124.779 y no entiendo porque este valor tan alto, en la oficina de Circasia se reclamó y dieron el número de queja 247 y a la fecha no han dado respuesta; somos tres personas y trabajamos en Armenia y nuestra jornada es de todo el día y poco permanecemos en casa y en estos días por la situación estamos en casa.”*

**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 SUSCRIPCIÓN 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 ubicado en el Barrio Cantabria Manzana "R" Casa 14, de Circasia, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 280013**, cuyo suscriptor es el señor **JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE**.

### 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 Cantabria Manzana "R" Casa 14, de Circasia, Quindío, denominado *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	Circasia	Cuenta:	Desde	280013 Hasta	280013	Estrato				
Nombre Usuario		Dirección Predio				Solo Activos				
Cuenta	Servicio	Dirección					Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas
280013	CANTABRIA MZ R CASA 14									
							Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto
							202003	2020038206502	2	79.453
							202002	2020028206503	1	71.805
							202001	2020018206504	1	79.137
										Total
										137.373
										124.779
										101.271

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio										
Departamento	Quindío	Edad Factura:	Desde	Hasta	Service	Acueducto				
Municipio	Circasia	Cuenta:	Desde	280013 Hasta	280013	Estrato				
Nombre Usuario		Dirección Predio				Solo Activos				
Cuenta	Servicio	Dirección					Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas
280013	CANTABRIA MZ R CASA 14									
							Filtro			
							Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
							202003	37 19219943		0 SIN OBSERVACION
							202002	37 19219943		27 SIN OBSERVACION
							202001	10 19219943		10

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 280013**, cuyo suscriptor es el señor **JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE**.
- En los periodos facturados de enero 2020, el consumo fue de 10 M3; el mes de febrero de 2020, el consumo fue de 27 M3; el mes de marzo de 2020, el consumo fue de "0" cero M3, por consiguiente solo se le cobrará el cargo fijo para este periodo de marzo de 2020. Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que las lecturas son correctas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. 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 para los periodos facturados de enero 2020, el consumo fue de 10 M3; el mes de febrero de 2020, el consumo fue de 27 M3; el mes de marzo de 2020, el consumo fue de "0" cero M3, por consiguiente solo se le cobrara el cargo fijo para este periodo de marzo de 2020. Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que las lecturas son correctas, igualmente esta facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 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 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..."*

4.1. 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...."*

4.2. En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), 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, notificará 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.

4.3. 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.

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 pretensión suscrita por el señor **JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 280013**, correspondiente al predio ubicado en el Barrio Cantabria, Manzana “R” Casa 14, de Circasia Quindío, podemos interpretar que en la cuenta de servicio número **280013**, que el medidor arrojó el siguiente resultado para los siguientes periodos facturados, así:

- Periodo facturado de enero 2020, el consumo fue de 10 M3.
- Periodo facturado del mes de febrero de 2020, el consumo fue de 27 M3.
- Periodo facturado el mes de marzo de 2020, el consumo fue de "0" cero M3.

Por consiguiente solo se le cobrara el cargo fijo para este periodo de marzo de 2020, para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar, que las lecturas son correctas, igualmente esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

**ARTICULO SEGUNDO:** Comunicar esta decisión a la dirección de correo electrónico del señor **JUAN ALEJANDRO NARANJO LINCE**, [junali048@hotmail.com](mailto:junali048@hotmail.com) y ademas publique en la pagina web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

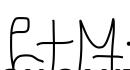
**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFÍQUESE** esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y apelación que serán interpuestos ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en el evento de aceptarse el recurso de Apelación, este despacho procederá a darle el trámite correspondiente remitiendo el 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 el artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

**ARTÍCULO CUARTO:** Adicionalmente 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 se publique en la página de web de la empresa.

Dada en Armenia Quindío., a los seis (6) 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)