

Notificación por Publicación:	No. C-034-2020
Fecha:	13/04/2020
<p>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 Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., dados los últimos acontecimientos que vive el mundo entero al que no escapa nuestro país, 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 países 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 país. 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 pública que afecta al país 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 la 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 través de la pagina web la respuesta a la PQRS.</p>	
Notificado:	ADALY AGUDELO LOPEZ CC 24.487.883,
Dependencia:	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Tipo de Acto	Resolución
Dirección de Notificación:	Pagina Web EPQ www.epq.gov.co adaly2055@hotmail.com
<p>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 el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.</p>	



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:

FTM.

Notificador:

Harrison Santamaría

Cargo:

Subgerente de Comercialización

Proyectó:



10702-2020

RESOLUCIÓN 0146-2020

Abril 07 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 213037

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 **ADALY AGUDELO LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.487.883, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío; el día 24 de Marzo de 2020, con radicado externo 0678, y radicado interno PQR N°-0194, en el que el usuario manifiesta, el costo de este servicio es muy costoso, ya que permanece deshabitado, sus propietarios no viven en la vivienda, si no hay consumo porque estos precios agradezco su atención y su pronta respuesta; a la vivienda ubicada en el Barrio la Reserva de la Colina Bloque D Apto 202, de La Tebaida, Quindío, en la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

“...el costo de este servicio es muy costoso, ya que permanece deshabitado sus propietarios no viven en él, si no hay consumo porque estos precios agradezco su atención y su pronta respuesta...”. (Sic)

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 ubicado en el Barrio la Reserva de la Colina Bloque D Apto 202, de La Tebaida, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 213037**, cuyo suscriptor es la señora **ADALY AGUDELO LOPEZ**.

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 la Reserva de la Colina BLOQUE D Apto 202, de La Tebaida, 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	Servicio	Acueducto			
Municipio	La Tebaida	Cuenta:	Desde	213037	Hasta	213037	Estrato		
Nombre Usuario	Dirección Predio				<input type="checkbox"/> Solo Activos		Buscar		
Cuenta ...	Dirección								
213037	BLQ D APTO 202 CLL 10 N° 3...								
Información de Cuenta									
Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Redamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total		
202003		2	14.169	9.221	0	0	23.390		
202002	2020028249192	1	7.758	5.193	0	50.582	63.533		
202001	2020018249191	1	21.231	16.846	0	50.773	88.850		
201912	2019128249175	1	6.411	4.028	0	0	10.439		

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio																								
Departamento	Quindío	Edad Factura:	Desde	Hasta																				
Municipio	La Tebaida	Cuentas:	Desde	213037																				
Nombre Usuario	Dirección Predio																							
<input type="checkbox"/> Solo Activos																								
Buscar																								
Cuenta ...	Dirección																							
213037	BLQ D APTO 202 CLL 10 N° 3...																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th><th>Lectura Actual</th><th>Nr. Medidor</th><th>Consumo</th><th>Crítica</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>202003</td><td></td><td>1219211540</td><td></td><td>0 SIN OBSERVACION</td></tr> <tr> <td>202002</td><td></td><td>1219211540</td><td></td><td>1 SIN OBSERVACION</td></tr> <tr> <td>202001</td><td></td><td>1119211540</td><td></td><td>11 SIN OBSERVACION</td></tr> </tbody> </table>					Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica	202003		1219211540		0 SIN OBSERVACION	202002		1219211540		1 SIN OBSERVACION	202001		1119211540		11 SIN OBSERVACION
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica																				
202003		1219211540		0 SIN OBSERVACION																				
202002		1219211540		1 SIN OBSERVACION																				
202001		1119211540		11 SIN OBSERVACION																				

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 213037**, cuya suscriptora es la señora **ADALY AGUDELO LOPEZ**.
- En los periodos facturados podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo que registró el medidor para los siguientes periodos facturados, así:

- Periodo facturado de enero de 2020, el consumo fue de 11 M3 por un valor de \$88.850 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$21.231	\$16.848	\$50.773

- Periodo facturado febrero de 2020, el consumo fue de 1 M3 por un valor de \$63.533 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$7.758	\$5.193	\$50.582

Finalmente, podemos expresar que las lecturas son correctas, igualmente ésta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

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 la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo que indicó el medidor para los siguientes periodos facturados, así:

- Periodo facturado de enero de 2020, el consumo fue de 11 M3 por un valor de \$88.850 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$21.231	\$16.848	\$50.773

- Periodo facturado febrero de 2020, el consumo fue de 1 M3 por un valor de \$63.533 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$7.758	\$5.193	\$50.582

Finalmente podemos conceptuar que las lecturas son correctas, igualmente la facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para resumir lo dicho hasta aquí, podemos observar que, en los históricos del sistema comercial *ialeph*, encontramos que las lecturas tomadas son fidedignas, igualmente podemos observar que el excedente de la factura es por el cobro del aseo, así podemos concluir que las lecturas del sistema son exactas, la 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.

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: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **ADALY AGUDELO LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número 24.487.883, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 213037**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio la Reserva de la Colina Bloque D Apto 202, de La Tebaida, Quindío, podemos interpretar que el medidor número **213037**, predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual se observa lo que indicó el medidor para los siguientes periodos facturados, así:

- Periodo facturado de enero de 2020, el consumo fue de 11 M3 por un valor de \$88.850 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$21.231	\$16.848	\$50.773

- Periodo facturado febrero de 2020, el consumo fue de 1 M3 por un valor de \$63.533 pesos m/cte desglosados así:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
\$7.758	\$5.193	\$50.582

Finalmente podemos observar que, en los periodos históricos del sistema comercial encontramos, **que el exceso de la factura es por el cobro del aseo**, cuya facturación la realiza **SERVIASEO LA TEBaida S.A. E.S.P.** Así podemos concluir que las lecturas del sistema son fidedignas, esta facturación incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

ARTICULO SEGUNDO: Comunicar esta decisión al correo electrónico de la señora ADALY AGUDELO LOPEZ adaly2055@hotmail.com y publíquese en la pagina web de la entidad 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 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 interpuesto ante la misma Subgerencia de Comercialización de Servicios, pero deberá tramitarlo remitiendo el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, recursos 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: 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 pagina de web de la empresa.

Dada en Armenia Quindío., a los siete (7) 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)

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