

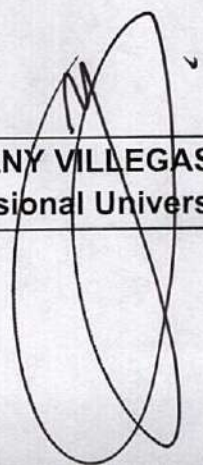
Constancia de Notificación Personal:	
Nombres y Apellidos del Notificado:	LUZ NERY OLARTE ARBOLEDA
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo que se notifica:	Contestación Radicado 1548 de 2023
Dependencia:	Subgerencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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 al radicado No. 1548 de 2023 ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en donde CERTIPOSTAL, la empresa contratada para realizar la entrega de la correspondencia manifiesta que la señora LUZ NERY OLARTE ARBOLEDA, NO RESIDE ALLÍ Y QUE DIRECCIÓN ES DESCONOCIDA, por tanto resulta imposible para la Empresa, poder notificar personalmente a la peticionaria que espera una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición En consecuencia se procede a notificar a través de la página web la respuesta al radicado en mención.

Se le informa a la peticionaria que contra el 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.SP. y en subsidio el 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 dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certifica la Empresa.

Firma:	
Notificador:	YURANY VILLEGAS ALZATE Profesional Universitario





Falta publicar en página

PARA: Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

Asunto: Remisión derecho de petición por competencia al cual se le debe dar trámite dentro de:

Fecha de recibido D.P	Nombre Peticionario	Petición	Dirección	Fecha de Vencimiento	No. Folios	Rad.
01-06-2023	Luz Nery Olarte Arboleda	Inconformidad por valor facturado en el mes de mayo de 2023, recibo por \$113.809 para un consumo de 20 metros cúbicos, en el predio habitan 2 personas, expresa que existen errores de lectura. Solicita se modifique el valor a cancelar, envíe de pantallazo donde se evidencien lecturas de los últimos 6 meses , explicar porque las lecturas no son consecutivas ni ascendentes, visita con geófono para descartar fuga imperceptible avisando con antelación y aplicación del concepto SSPD-OJ-20 06-053 Cuenta 104960	Barrio Cooperativo Mz A # 13 Circasia Cel 3203270449	16-06-2023	6	1548

TIPO DE TRAMITE:	1	CAUSAL:	F	DETALLE CAUSAL:	102
------------------	---	---------	---	-----------------	-----

Es importante recordar que deberá darse una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos por la ley. Favor remitir copia de la respuesta a esta dependencia, indicando el consecutivo PQR correspondiente para efectos del respectivo seguimiento, notificación y cierre del proceso.

Atentamente,

Jefe Oficina PQRS
Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño

en tu vida



RECIBIDO

Fecha: 01 JUN 2023

Hora: 5:37 p.m. Circasia Quindío, 01 de junio de 2023

Firma: *[Firma]*

Señores
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO (E.P.Q. S.A.)
E.S.D.

RECIBIDO

Fecha: 01-06-2023

Hora: 03:22 pm

Firma: *[Firma]*

Referencia: Derecho de petición

Cordial saludo,

LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 24603617 expedida en Circasia Q, en ejercicio del Derecho de petición consagrado en el artículo 23 Constitucional, desarrollado por la ley 1755 de 2015, me permito incoar ante usted lo siguiente:

HECHOS

1. Soy arrendataria del predio ubicado en Barrio Cooperativo Manzana A #13 del Municipio de Circasia Q, en el cual estoy vinculada al servicio de Acueducto, y Alcantarillado con número de Matrícula 104960 en la Empresa Publica del Quindío (EPQ).
2. En mi casa solo vivimos mi hijo y yo, es decir, dos personas.
3. Mi hijo y yo somos ahorrativos del servicio del agua, tanto que reutilizamos el agua que sale de la lavadora después del lavado de la ropa, por lo que nos parece excesivo los valores facturas por parte de su entidad.
4. Una vez revisamos los servicios anteriores, evidenciamos errores la diferencia de lecturas, toda vez que en el recibo del mes de enero de 2023 arroja una diferencia de lecturas de 1.958 a 1973, en el mes de marzo de 2023 se evidencia diferencia de lecturas de 1998 a 1998, es decir, que no hubo diferencia de lecturas y me facturaron 23 metros cúbicos (no hay coherencia), y por último en el mes de mayo de 2023 me facturaron una diferencia de lecturas de 29 a 49 metros cúbicos.

Lo anterior no tiene coherencia, ya que las lecturas no son consecuentes, ni ascendentes, lo que evidencia ERRORES en la facturación del consumo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece lo siguiente:

"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

Concepto SSPD-OJ-20 06-053 (...) si un usuario tiene medidor y la empresa sin culpa del usuario no hace lectura pierde el derecho al precio. (...)

Por lo anterior,

SOLICITUD

De manera respetuosa le solicito:

PRIMERO: Que, se modifique el valor a cancelar, toda vez que los consumos facturados no obedecen a los consumos reales del predio.

SEGUNDO: Que, se me envíe pantallazo de la entidad donde se evidencia las lecturas tomadas en el predio en los últimos seis (6) meses.

TERCERO: Que, se me explique la razón del porque las lecturas no son consecuentes, ni ascendentes en los últimos seis periodos.

CUARTO: Que, se realice revisión del predio por parte de un GEOFONO con el fin de descartar una fuga en el predio. Avisar con anterioridad al teléfono 3203270449, toda vez que el predio permanece solo.

QUINTO: Que, se de aplicación a la pérdida al derecho al precio para la empresa, en virtud a lo señalado mediante **Concepto SSPD-OJ-20 06-053**, el cual establece: (...) si un usuario tiene medidor y la empresa sin culpa del usuario no hace lectura pierde el derecho al precio. (...), debido a que no cumplió con su labor de generar el cobro del consumo por diferencia de lectura, aun teniendo en cuenta que facturar más de un periodo por promedio genera la pérdida al derecho al precio.

ANEXOS

Me permito anexar como información relevante, para que se tenga en cuenta en la aplicación de la norma citada:

Fotocopia de la factura de los meses de liquidación de enero, marzo y mayo de 2023.
Fotocopia de mi Cédula de Ciudadanía

NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones

Barrió Cooperativo Manzana A #13
Teléfono: 3203270449

Luz Nely Olarte A.
LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA
CC. No. 24603617 de Circasia Q.

S DEL QUINDIO
E.S.P
teléfono: (57)(6) 7441774
OV.CO



Vigilado
Superservicios

104960
NOMBRE USUARIO **JUAN SOLARTE Y/O** IDENTIFICACIÓN **0**
DIRECCIÓN INMUEBLE **COOPERATIVO MZ A No.13**
CÓDIGO RUTEO **0001 - 226650 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL **010101520004000**
USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 2**
MUNICIPIO **CIRCASIA** CICLO **01**

FACTURA N° 2301104960	
PERIODO LIQUIDACIÓN	ENERO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-01-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-02-21
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-02-24
FACTURAS VENCIDAS	0
TOTAL A PAGAR	81.047

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO				
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
N INFORMACI	N INFORMACI	1/2		
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio M ³
Sin Novedad	1.958	1.973	15	21

Periodo de Consumo Acueducto	
Desde: 2022-12-08	Hasta: 2023-01-05

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS						
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
N INFORMACI	N INFORMACI					
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M ³
Sin Novedad	0.00	0.00	0.00	1,0000	0,00	0,00

Periodo de Consumo Gas	
Desde: 2022-12-01	Hasta: 2022-12-31

LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	3.107.04	40.392
14 - 26	2	3.107.04	6.214
CARGO FIJO ACUEDUCTO			6.936
CONSUMO ACUEDUCTO			46.606
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO			-4.924
TOTAL ACUEDUCTO			48.618

LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	2.119.51	27.554
14 - 25	2	2.119.51	4.239
CARGO FIJO - ALCANTARILLADO			3.995
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO			31.793
SUBSIDIO VERTIMIENTO			-3.359
TOTAL ALCANTARILLADO			32.429

LIQUIDACIÓN GAS			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
CARGO FIJO GAS			
CONSUMO GAS			
SUBSIDIO CONSUMO GAS			
TOTAL GAS			

FINANCIACIONES				
Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE	
VALOR FACTURA	81.047
VALOR PAGADO	0
TOTAL A PAGAR	81.047



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

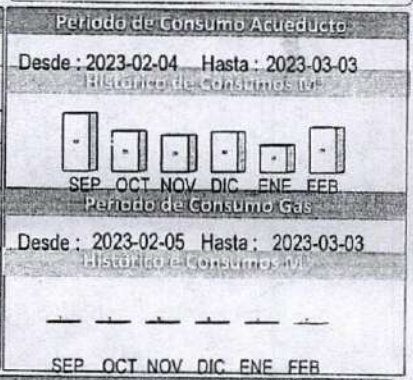
Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co

MATRÍCULA **104960**
 NOMBRE USUARIO **JUAN SOLARTE Y/O** IDENTIFICACIÓN **0**
 DIRECCIÓN INMUEBLE **COOPERATIVO MZ A No.13**
 CÓDIGO RUTED **0001 - 226650 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL
 USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 2** **COOPERATIVO**
 MUNICIPIO **CIRCASIA** CICLO **01**

FACTURAS VENCIDAS
TOTAL A PAGAR 130.456

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO					
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor		
		1/2	5772011		
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M³	Promedio M³	
Sin Novedad	1.998	1.998	23	23	

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS						
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M³
Sin Novedad	0.00	0.00	0.00	1,0000	0,00	0,00



LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO			
Rangos	Consumo	Vir m3	Valor
1 - 13	13	3.302.85	42.937
14 - 26	10	3.202.85	33.028

CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.376
CONSUMO ACUEDUCTO	75.966
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-5.234

Total Mes: Saldo en Mora: **0**
 TOTAL ACUEDUCTO: **78.108**

LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO			
Rangos	Consumo	Vir m3	Valor
1 - 13	13	2.246.04	29.199
14 - 26	10	2.246.04	22.460

CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4.248
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	51.659
SUBSIDIO VERTIMIENTO	-3.559

Total Mes: Saldo en Mora: **0**
 TOTAL ALCANTARILLADO: **52.348**

LIQUIDACIÓN GAS			
Rangos	Consumo	Vir m³	Valor

CARGO FIJO GAS	
CONSUMO GAS	
SUBSIDIO GAS	

Total Mes: Saldo en Mora: **0**
 TOTAL GAS: **0**

FINANCIACIONES				
Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE
 VALOR FACTURA **130.456**
 VALOR PAGADO **0**
TOTAL A PAGAR 130.456

FACTURA N° **2303104960**
 CÓDIGO USUARIO **104960** MUNICIPIO **CIRCASIA**



(415)7709998606104(8020)2303104960(3900)0000130456(96)20230419

PERIODO LIQUIDACIÓN **MARZO/23**
 FECHA DE EXPEDICIÓN **2023-03-31**
 PAGO OPORTUNO **2023-04-15**
 FECHA SUSPENSIÓN **2023-04-20**
 FACTURAS VENCIDAS **0**

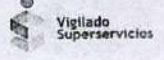
TOTAL A PAGAR 130.456



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co

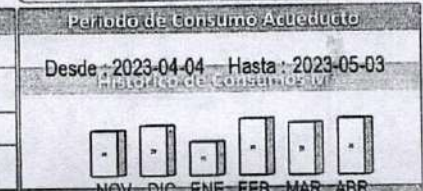
Fecha y Hora de Impresión
31/05/2023 11:55:54a. m



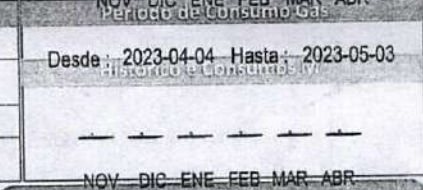
MATRÍCULA **104960**
 NOMBRE USUARIO **JUAN SOLARTE Y/O** IDENTIFICACIÓN **0**
 DIRECCIÓN INMUEBLE **COOPERATIVO MZ A No.13**
 CÓDIGO RUTEO **0001 - 226650 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL
 USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 2** **COOPERATIVO**
 MUNICIPIO **CIRCASIA** CICLO **01**

FACTURA N. 2305104960	
PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0
TOTAL A PAGAR	113.809

INFORMACION DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO				
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
N INFORMACION	N INFORMACION	1/2	5772011	
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio M ³
Sin Novedad	29	49	20	22



INFORMACION DE MEDICIÓN - GAS						
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
N INFORMACION	N INFORMACION					
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M ³
Sin Novedad	0.00	0.00	0.00	1.0000	0.00	0.00



LIQUIDACION ACUEDUCTO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	3,302.85	42.937
14 - 26	7	3,302.85	23.120
CARGO FIJO ACUEDUCTO			7.376
CONSUMO ACUEDUCTO			66.057
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO			-5.234
Total Mes:	Saldo en Mora:		68.199

LIQUIDACION ALCANTARILLADO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	2,246.04	29.199
14 - 26	7	2,246.04	15.722
CARGO FIJO - ALCANTARILLADO			4.248
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO			44.921
SUBSIDIO VERTIMIENTO			-3.559
Total Mes:	Saldo en Mora:		45.610

LIQUIDACION GAS			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
Total Mes:			
Saldo en Mora:			

FINANCIACIONES				
Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE	
VALOR FACTURA	113.809
VALOR PAGADO	0
TOTAL A PAGAR	113.809

FACTURA N° 2305104960
 CÓDIGO USUARIO **104960** MUNICIPIO **CIRCASIA**

 (415)7709998606104(8020)2305104960(3900)0000113809(96)20230610

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0
TOTAL A PAGAR	113.809

Imp. Ediciones Alvarez N. 4. 965.261-18. Tel. 320 988514

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 24.603.617

OLARTE ARBOLEDA

APELLIDOS

LUZ NERY

NOMBRES

Luz Nery Olarte A.

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 13-JUL-1966

SALAMINA
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56

ESTATURA

B+

G.S. RH

F

SEXO

26-NOV-1965 CIRCASIA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-3103400-00159058-F-0024603617-20090811

0012394335A 1

3050008401



ORDEN DE TRABAJO

CIRCASIA

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No: 1478

5 Jun J

Fecha Solicitud 01-jun.-2023	Hora Solicitud 11:21	Dirección: COOPERATIVO MZ A NO.13	Solicitante: LUZ NELLY OLARTE ARBOLED/		
Barrio COOPERATIVO	Suscriptor : JUAN SOLARTE Y/O	Código : 104960	Ruta : 00012266500001	Ciclo : 01	
Marca Medidor SIN INFORMACION	Medidor No : 5772011	Modelo	Uso : R	Estrato : 2	Tipo Solicitante: PQR
Radicado PQR: 1.175		Lect. Anterior 29	Lect. Actual 49	Consumo 20	Promedio 22
Tipo de Orden: Reclamos		Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC		Email :	
Dirección de Envío : BARRIO COOPERATIVO MZ A # 13			Telefono : 3203270449		

Luz nery Olarte

Observaciones de la Solicitud

INCONFORMIDAD POR VALOR FACTURADO EN EL MES DE MAYO DE 2023, RECIBO POR \$113.809 PARA UN CONSUMO DE 20 METROS CÚBICOS, EN EL PREDIO HABITAN 2 PERSONAS, EXPRESA QUE EXISTEN ERRORES DE LECTURA. SOLICITA SE MODIFIQUE EL VALOR A CANCELAR, ENVÍO DE PANTALLAZO DONDE SE EVIDENCIE LECTURAS DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES,

054 Hoy 5 - Junio

EJECUCION DEL SERVICIO					
Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
			* 054	00577-2011	

Observaciones a la Orden de Trabajo

Hoy 5 de junio, no había nadie en el predio, se llamo al número telefónico y no contestaron.

Hoy 07 Junio - 2023, visito el predio y me encuentro con la Sr. Luz nery Olarte Arboleda, mandataria del predio. Con ella paso revista del sistema hidráulico interno compuesto por: un sanitario, un lavamanos, un fregadero, un baño, lavadora y lavavajillas, que inspeccionados estos puntos no presentan fugas de agua tampoco presenta fugas imperceptibles.

Tiene un medidor marca metrex con lectura en 2054 metros cúbicos. Esta funcionando normalmente. se encuentra quieto con los puntos hidráulicos y conexiones.

Residen en el predio 2 personas. La señora hace 5 meses que reside en el predio, antes vivían 6 personas.

x Luz Nery Olarte A
X-24-603.617

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :	
Firma Operario	Firma Suscriptor
	C.C.



Armenia Q., junio 20 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA
BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13
CIRCASIA, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. D.P. del 01 de junio de 2023. Radicado Interno con el No. 1548 y Radicado PQR-0250 Cuenta de Servicio No. 104960.

La Subgerente Comercial 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, conforme a los siguientes:

1. Antecedentes

La señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.603.617**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 01 de junio de 2023, con radicado interno **No. 1548**, y radicado **PQR-0250**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

HECHOS

1- Soy arrendataria del predio ubicado en Barrio Cooperativo Manzana A # 13 del Municipio de Circasia Quindío, en el cual estoy vinculada al servicio de acueducto y alcantarillado con número de matrícula 104960 en la Empresa Pública del Quindío (EPQ).

2- En mi casa solo vivimos mi hijo y yo, es decir dos personas.

3- Mi hijo y yo somos ahorrativos del servicio de agua, tanto que reutilizamos el agua que sale de la lavadora después del lavado de la ropa, por lo que nos parece excesivo los valores facturas por parte de su entidad.

4- Una vez revisamos los servicios anteriores, evidenciamos errores la diferencia de lecturas, toda vez que en el recibo del mes de enero de 2023, arroja una diferencia de lecturas de 1.958 a 1.973, en el mes de marzo de 2023 arroja una diferencia de 1.998 a 1.998, es decir, que no hubo diferencia de lecturas y me facturaron 23 metros cúbicos (no hay coherencia), y por último en el mes de mayo de 2023 me facturaron una diferencia de lecturas de 29 a 49 metros cúbicos.

Lo anterior no tiene coherencia, ya que las lectruas no son consecuentes, lo que evidencia **ERRORES** en la facturación del consumo.

(...)

SOLICITUD

De manera respetuosa le solicito:

PRIMERO: Que se modifique el valor a cancelar, toda vez que los consumos facturados no obedecen a los consumos reales del predio.

SEGUNDO: Que se me envíe pantallazo de la entidad donde se evidencia las lecturas tomadas en el predio en los últimos seis (6) meses.

TERCERO: Que se me explique la razón del porque las lecturas no son consecuentes, ni ascendentes en los últimos seis periodos.

CUARTO: Que se realice revisión del predio por parte de un GEÓFONO con el fin de descartar una fuga en el predio. Avisar con anterioridad al teléfono 3203270449, toda vez que el predio permanece solo.

QUINTO: Que se de aplicación a la pérdida al derecho al precio para la empresa, en virtud a lo señalado mediante concepto **SSPD-OJ-20 06-053**, el cual establece: (...) si un usuario tiene medidor y la empresa sin culpa del usuario no hace lectura pierde el derecho al precio. (...), debido a que no cumplió con su labor de generar el cobro del consumo por diferencia de lectura, aun teniendo en cuenta que facturar más de un periodo por promedio genera la pérdida al derecho al precio.

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 COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 104960**, cuyo suscriptor es el señor **JUAN SOLARTE Y/O**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación Nexis.

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 COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

1. Imagen de lecturas y consumos

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo DK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
MAYO\23	29.	49.	20.	0	14.		22.	49.	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	1,998.	29.	-1,969.	0	25.		21.	29.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	1,998.	1,998.	.	0	23.		23.	1,998.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	1,973.	1,998.	25.	0	25.		20.	1,998.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	1,958.	1,973.	15.	0	15.		21.	1,973.	<input checked="" type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	1,916.	1,958.	42.	0	22.		21.	1,958.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. 104960, cuyo suscriptor es el señor **JUAN SOLARTE Y/O.**

3. Análisis y Respuesta

Análisis del consumo por parte de la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario.

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

a) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas (anexo No. 1), en la visita técnica realizada el 05 de junio del 2023, *no había nadie en el predio, se llamó al número telefónico y no contestaron, hoy 07 de junio 2023 visito el predio y me encuentro con la señora Luz Mery Olarte Arboleda, arrendataria del predio, con ella paso revista del sistema hidráulico interno compuesto por un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, un baño, lavadora y lavadero de ropa, que inspeccionados estos puntos no presenta fugas de agua, tampoco presenta fuga imperceptible, tiene un medidor marca Metrex con lectura 2054 metros cúbicos, está funcionando normalmente, se encuentra quieto con los puntos hidráulicos cerrados, residen en el predio dos personas, la señora hace 5 meses que reside en el predio, antes vivían 6 personas*”.

b) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que hay inconsistencias en las lecturas tomadas, del periodo **202303 de 2023**, para este periodo de facturación cobraron un promedio por consumo de **23 metros cúbicos**, porque la unidad de medida esta inclinada y es difícil observar las primeras unidades numéricas del contador, por tal razón hubo un error de lectura para este periodo facturado, de igual modo el periodo **202304 de 2023** hubo consumo en el predio y **promediaron 25 metros cúbicos de agua**, por consiguiente se le realizará el ajuste correspondiente, la unidad de medida se encontraba funcionando normalmente, tal como se evidencia en el histórico de consumos que registramos anteriormente, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas.



c) Así mismo, se pudo evidenciar en el periodo facturado de **mayo 202305**, llegó por un valor de **\$113.809**, el cual se anexa a continuación, por tal motivo se **realizará** el ajuste de **\$33.293 pesos** por parte de la oficina de facturación y **para el periodo 202306 que hace referencia al mes de junio, la factura solo le llegará por el cargo fijo**, la cual se anexa a este acto administrativo. En señal de asentimiento frente a los datos y la información consignada en la misma, la factura quedó por el valor total de **\$80.516 pesos**, de la cual se anexa un aparte a continuación, en conclusión, la unidad de medida se encuentra en buenas condiciones con lecturas regulares coherentes y ascendentes, tal como lo muestra el histórico anteriormente expuesto.



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co



Vigilado
Superservicios

MATRÍCULA	104960	FACTURA N.	2305104960
NOMBRE USUARIO	JUAN SOLARTE Y/O	PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
IDENTIFICACIÓN	0	FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
DIRECCIÓN INMUEBLE	COOPERATIVO MZA No.13	FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-06-07
CÓDIGO RUTEC	0001 - 226650 - 0001	FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-06-13
CÓDIGO CATASTRAL		FACTURAS VENCIDAS	0
USO / ESTRATO	RESIDENCIAL / 2	TOTAL A PAGAR	80.516
BARRIO	COOPERATIVO		
MUNICIPIO	CIRCASIA		
CICLO	01		

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER a la pretensión suscrita por la señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.603.617**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **104960**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, esto es, la Subgerencia Comercial de EPQ 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, el día veinte (20) de junio de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY VILLEGAS ALZATE

**Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.**

Elaboró: Gustavo Zamora P.U. P.Q.R.S. Grado 3
Revisó: Julio E. Ospina G., Jefe de PQR's



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

ORDEN DE TRABAJO		ACUEDUCTO	
CIRCASIA		Orden de Trabajo No.	1478
Fecha Solicitud 01-jun-2023	Hora Solicitud 11:21	Dirección: COOPERATIVO MZ A NO 13	
Barrio COOPERATIVO		Suscriptor: JUAN SOLARTE Y/O	Solicitante: LUZ NELLY OLARTE ARBOLED/
Marca Medidor SIN INFORMACION	Medidor No: 5772011	Código: 104960	Ruta: 00012268500001
Tipo de Orden: Reclamos		Modelo	Uso: R
Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC		Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR
Dirección de Envío: BARRIO COOPERATIVO MZ A # 13		Lect. Anterior 29	Lect. Actual 49
Observaciones de la Solicitud		Consumo 20	Promedio 22
INCONFORMIDAD POR VALOR FACTURADO EN EL MES DE MAYO DE 2023, RECIBO POR \$113.809 PARA UN CONSUMO DE 20 METROS CÚBICOS, EN EL PREDIO HABITAN 2 PERSONAS, EXPRESA QUE EXISTEN ERRORES DE LECTURA. SOLICITA SE MODIFIQUE EL VALOR A CANCELAR, ENVÍO DE PANTALLAZO DONDE SE EVIDENCIE LECTURAS DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES.		Teléfono: 3203270449	
EJECUCION DEL SERVICIO		Luz Nelly Olarte	
Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Cuadrilla o Operario
05/06/2023	11:21	12:00	00577-2011
Observaciones a la Orden de Trabajo			
<p>05 de junio, no había nadie en el predio, se llamó al número telefónico y no contestaron.</p> <p>07 de junio - 2023, visito el predio y me encuentro con la Sr. Luz Nelly Olarte Arboleda, propietaria del predio. Con ella paso revista del sistema hidráulico interno compuesto por: un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, un baño, lavadora y lavavajillas de ropa, que inspeccionados estos puntos no presentan fugas de agua tampoco presentan fuga imperceptible.</p> <p>Tiene un medidor marca metrex con lectura en 2054 metros cúbicos. Este funcionando normalmente. Se encuentra quieto con los puntos hidráulicos considero.</p> <p>Respecto al el predio 2 personas.</p> <p>La señora hace 5 meses que reside en el predio, antes vivía 6 personas.</p>			
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:		x Luz Nelly Olarte A	
Firma Operario		X-24603.617	
Firma Suscriptor		C.C.	





**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co



MATRÍCULA **104960**

NOMBRE USUARIO **JUAN SOLARTE Y/O**

IDENTIFICACIÓN **0**

DIRECCIÓN INMUEBLE **COOPERATIVO MZA No.13**

CÓDIGO RUTEO **0001 - 226650 - 0001**

CÓDIGO CATASTRAL

USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 2**

BARRIO **COOPERATIVO**

MUNICIPIO **CIRCASIA**

CICLO **01**

FACTURA N. 2305104960

Número para pago por medios electrónicos

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0

TOTAL A PAGAR 80.516

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	1/2	5772011	
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio M ³
Sin Novedad	29	49	14	22

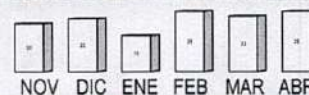
INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION					
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M ³
Sin Novedad	0.00	0.00	0,00	1,0000	0,00	0,00

Periodo de Consumo Acueducto

Desde : 2023-04-04 Hasta : 2023-05-03

Histórico de Consumos M³



Periodo de Consumo Gas

Desde : 2023-04-04 Hasta : 2023-05-03

Histórico e Consumos M³



LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO

Rangos	Consumo	Vir m ³	Valor
1 - 13	13	3,302.85	42.937
14 - 26	1	3,302.85	3.303
Concepto	Valor		
CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.376		
CONSUMO ACUEDUCTO	46.240		
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-5.234		
Total Mes:	Saldo en Mora:	0	
TOTAL ACUEDUCTO	48.382		

LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO

Rangos	Consumo	Vir m ³	Valor
1 - 13	13	2,246.04	29.199
14 - 26	1	2,246.04	2.246
Concepto	Valor		
CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4.248		
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	31.445		
SUBSIDIO VERTIMIENTO	-3.559		
Total Mes:	Saldo en Mora:	0	
TOTAL ALCANTARILLADO	32.134		

LIQUIDACIÓN GAS

Rangos	Consumo	Vir m ³	Valor
Concepto	Valor		
Total Mes:	Saldo en Mora:		
TOTAL GAS			

FINANCIACIONES

Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

[Signature]
GERENTE

VALOR FACTURA	80.516
VALOR PAGADO	0
TOTAL A PAGAR	80.516

FACTURA N° 2305104960

CÓDIGO USUARIO **104960**

MUNICIPIO **CIRCASIA**



(415)7709998606104(8020)2305104960(3900)0000080516(96)20230610

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0

TOTAL A PAGAR 80.516

ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2023-06-21	HORA 18:00:38
-------------------	---------------------	---------------------	------------------

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Inscripcion:
CR 14 22-30

Lugar - País
ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

CONTENER:

168123

TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO

FE VD ENH-4

85 ENSS
ESSAVIA

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]

DESTINATARIO

PARA: LUZ NERY OLARTE

Direccion:
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

B.COOPERATIVO MZ A CS 13 [CP: NPJ]

Ciudad - País:
CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
3203270449

Nit-CC-Cod:

- Caja
- Sobre
- Paquete
- Otro

LARGO	0	ANCHHO	0	ALTO	0	PESO / VOLUMEN / KILOS	0.2 Kilos
							0 Unidades

Valor Declarado	\$0
Porcentaje Seguro	\$0

- Destinatario Desconocido
- No Hay Quien Reciba
- Direccion Incorrecta
- Falta informacion
- Traslado
- Desocupado
- Retornado
- Otros

Otros Valores	\$0
Flete	\$1,000
Valor Total	\$1,000

ISO Por FivePostal (www.fivesofcolombia.com) [Documento 24 Horas [Bog]]

*ODS: 18412200edigo de Impresion: 393357

Gula No.
2167048000945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

Usuario: Vgutterrez,OpArmenia

ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2023-06-21	HORA 18:00:38
-------------------	---------------------	---------------------	------------------

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



E: EPA EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Recpcion:
CR 14 22-30

Ciudad - Pais
ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA

telefono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

CONTENER:
168123

TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]

DESTINATARIO

PARA: LUZ NERY OLARTE

CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Direccion:
B.COOPERATIVO MZ A CS 13 [CP: NP]

Ciudad - Pais:
CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
3203270449

Nit-CC-Cod:

- Caja
- Sobre
- Paquete
- Otro

LARGO	ACNHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS
0	0	0	0.2 Kilos 0 Unidades

Valor Declarado	\$0
Porcentaje Seguro	\$0
Otros Valores	\$0

- Destinatario Desconocido
- No Hay Quien Reciba
- Direccion Incorrecta
- Falta informacion
- Tratado
- Desocupado
- Rehusado
- Otros

Valor Total	\$1,000
Flete	\$1,000

Guia No.
2167048000945



CERTIPOSTAL.
Servicio de Paquetes

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

DEFINITIVO

21 JUN 2023

1681

Armenia Quindío,

Señor(a)

LUZ NERY OLARTE

Barrio Cooperativo Mz A # 13

Cel 3203270449

Circasia Quindío

PQR-0250- RAD No 1548 de 2023

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de Circasia EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 6 # 12-81 esquina. Teléfono 317 383 1855 o si quiere también se puede notificar en:
2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.

Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente la respuesta a la PQR 0250, expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y de Atención al Cliente.

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación, para acreditar la calidad en que actúa.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

Atentamente,

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

Jefe Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño
Técnico Administrativo PQR

ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO CIRCASIA QUINDIO	F/H IMPRESION 2023-07-04 18:05:31	F/H ADMISION 2023-07-04 18:05:25
---------------------------	-----------------------------	---	--

E:ÉPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 FQ@HOTMAIL.COM
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
 Dir: CR 14 22-30

PARA: LUZ NERY OLARTE ARBOLEDA
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
 Dir: B/COOPERATIVO MZ A CS 13

Ciudad - País: CIRCASIA QUINDIO - COLOMBIA
 Telefono: 3203270449
 NIT-CC-Cod: 800.063.823
 COD POS: 631001

NIT-CC-Cod: -
 PESO / VOLUMEN / KILOS
 0.5 Kilos
 1 Unidades

LARGO	ANCHO	ALTO	Valor Declarado
0	0	0	\$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			Porcentaje Seguro
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			\$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			Otros Valores
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			\$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			Flete
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			\$1,000
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			Valor Total
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE N HQR WC			\$1,000

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Eta: 2023-07-07 D+3
 O Caja
 O Sobre
 O Paquete
 O Otro



Guia No.

2176200200945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746 96 99
 Certipostal.Com
 INFO@CERTIPOSTAL.COM
 2519 de Octubre 23 de 2015
 CERTIPOSTAL SAS



ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO CIRCASIA QUINDIO	F/H IMPRESION 2023-07-04 18:05:31	F/H ADMISION 2023-07-04 18:05:25
---------------------------	-----------------------------	---	--

EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
PQ@HOTMAIL.COM
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
Dir: CR 14 22-30

PARA: LUZ NERY OLARTE ARBOLEDA
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
Dir: B/COOPERATIVO MZ A CS 13

COD POS: 631001

Ciudad - Pais
ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA

Ciudad - Pais
CIRCASIA QUINDIO - COLOMBIA

COD POS: 631001

Telefono:
441774

Telefono:
3203270449

NIT-CC-Cod:
-

NIT-CC-Cod:
-

CONTENER: 194823

- Caja
- Sobre
- Paquete
- Otro

LARGO: 0
ANCHO: 0
ALTO: 0

PESO / VOLUMEN / KILOS
0.5 Kilos
1 Unidades

Valor Declarado
\$0
Porcentaje Seguro
\$0

EMISOR LEGIBLE-SELLO DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

- Desconocido
- Rehusado
- No reside
- No reclamado
- Dir. errada

Otros Valores
\$0
Flete
\$1,000
Valor Total
\$1,000

Guia No.

2176200200945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM
2519 de Octubre 23 de 2015

04 JUL 2023

1948

Señor(a)
LUZ NERY OLARTE ARBOLEDA
Barrio Cooperativo Mz A # 13
Cel 3203270449
Circasia Quindío

PQR No 0250 RAD No 1548 de 2023

NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del 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 PQR signada por usted y radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido del oficio del 20 de junio de 2023, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante la subgerente comercial de las 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 uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



YURANY VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Técnico Administrativo EPQ



Armenia Q., junio 20 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA
BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13
CIRCASIA, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. D.P. del 01 de junio de 2023. Radicado Interno con el No. 1548 y Radicado PQR-0250 Cuenta de Servicio No. 104960.

La Subgerente Comercial 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, conforme a los siguientes:

1. Antecedentes

La señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.603.617**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 01 de junio de 2023, con radicado interno No. **1548**, y radicado **PQR-0250**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

HECHOS

1- Soy arrendataria del predio ubicado en Barrio Cooperativo Manzana A # 13 del Municipio de Circasia Quindío, en el cual estoy vinculada al servicio de acueducto y alcantarillado con número de matrícula 104960 en la Empresa Pública del Quindío (EPQ).

2-En mi casa solo vivimos mi hijo y yo, es decir dos personas.

3- Mi hijo y yo somos ahorrativos del servicio de agua, tanto que reutilizamos el agua que sale de la lavadora después del lavado de la ropa, por lo que nos parece excesivo los valores facturas por parte de su entidad.

4- Una vez revisamos los servicios anteriores, evidenciamos errores la diferencia de lecturas, toda vez que en el recibo del mes de enero de 2023, arroja una diferencia de lecturas de 1.958 a 1.973, en el mes de marzo de 2023 arroja una diferencia de 1.998 a 1.998, es decir, que no hubo diferencia de lecturas y me facturaron 23 metros cúbicos (no hay coherencia), y por ultimo en el mes de mayo de 2023 me facturaron una diferencia de lecturas de 29 a 49 metros cúbicos.

Lo anterior no tiene coherencia, ya que las lectruas no son consecuentes, lo que evidencia **ERRORES** en la facturación del consumo.

(...)

SOLICITUD

De manera respetuosa le solicito:

PRIMERO: Que se modifique el valor a cancelar, toda vez que los consumos facturados no obedecen a los consumos reales del predio.

SEGUNDO: Que se me envíe pantallazo de la entidad donde se evidencia las lecturas tomadas en el predio en los últimos seis (6) meses.

TERCERO: Que se me explique la razón del porque las lecturas no son consecuentes, ni ascendentes en los últimos seis periodos.

CUARTO: Que se realice revisión del predio por parte de un GEÓFONO con el fin de descartar una fuga en el predio. Avisar con anterioridad al teléfono 3203270449, toda vez que el predio permanece solo.

QUINTO: Que se de aplicación a la pérdida al derecho al precio para la empresa, en virtud a lo señalado mediante concepto **SSPD-OJ-20 06-053**, el cual establece: (...) si un usuario tiene medidor y la empresa sin culpa del usuario no hace lectura pierde el derecho al precio. (...), debido a que no cumplió con su labor de generar el cobro del consumo por diferencia de lectura, aun teniendo en cuenta que facturar más de un periodo por promedio genera la pérdida al derecho al precio.

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 COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 104960**, cuyo suscriptor es el señor **JUAN SOLARTE Y/O**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación Nexis.

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 COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

1. Imagen de lecturas y consumos

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
MAYO\23	29.	49.	20.	0	14.	.	22.	49.	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	1,998.	29.	-1,969.	0	25.	.	21.	29.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	1,998.	1,998.	.	0	23.	.	23.	1,998.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	1,973.	1,998.	25.	0	25.	.	20.	1,998.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	1,958.	1,973.	15.	0	15.	.	21.	1,973.	<input checked="" type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	1,916.	1,958.	42.	0	22.	.	21.	1,958.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. 104960, cuyo suscriptor es el señor JUAN SOLARTE Y/O.

3. Análisis y Respuesta

Análisis del consumo por parte de la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario.

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa Nexis, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

a) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa Nexis, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas (anexo No. 1), en la visita técnica realizada el 05 de junio del 2023, *no había nadie en el predio, se llamó al número telefónico y no contestaron, hoy 07 de junio 2023 visito el predio y me encuentro con la señora Luz Mery Olarte Arboleda, arrendataria del predio, con ella paso revista del sistema hidráulico interno compuesto por un sanitario, un lavamanos, un lavaplatos, un baño, lavadora y lavadero de ropa, que inspeccionados estos puntos no presenta fugas de agua, tampoco presenta fuga imperceptible, tiene un medidor marca Metrex con lectura 2054 metros cúbicos, está funcionando normalmente, se encuentra quieto con los puntos hidráulicos cerrados, residen en el predio dos personas, la señora hace 5 meses que reside en el predio, antes vivían 6 personas*”.

b) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa Nexis, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que hay inconsistencias en las lecturas tomadas, del periodo **202303 de 2023**, para este periodo de facturación cobraron un promedio por consumo de **23 metros cúbicos**, porque la unidad de medida esta inclinada y es difícil observar las primeras unidades numéricas del contador, por tal razón hubo un error de lectura para este periodo facturado, de igual modo el periodo **202304 de 2023** hubo consumo en el predio y **promediaron 25 metros cúbicos de agua**, por consiguiente se le realizará el ajuste correspondiente, la unidad de medida se encontraba funcionando normalmente, tal como se evidencia en el histórico de consumos que registramos anteriormente, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas.



c) Así mismo, se pudo evidenciar en el periodo facturado de mayo 202305, llegó por un valor de \$113.809, el cual se anexa a continuación, por tal motivo se **realizará** el ajuste de **\$33.293 pesos** por parte de la oficina de facturación y **para el periodo 202306 que hace referencia al mes de junio, la factura solo le llegará por el cargo fijo**, la cual se anexa a este acto administrativo. En señal de asentimiento frente a los datos y la información consignada en la misma, la factura quedó por el valor total de **\$80.516 pesos**, de la cual se anexa un aparte a continuación, en conclusión, la unidad de medida se encuentra en buenas condiciones con lecturas regulares coherentes y ascendentes, tal como lo muestra el histórico anteriormente expuesto.



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co



MATRÍCULA 104960

NOMBRE USUARIO JUAN SOLARTE Y/O

IDENTIFICACIÓN 0

DIRECCIÓN INMUEBLE COOPERATIVO MZ A No.13

CÓDIGO RUTEO 0001 - 228650 - 0001

CÓDIGO CATASTRAL

USO / ESTRATO RESIDENCIAL / 2

BARRIO COOPERATIVO

MUNICIPIO CIRCASIA

CICLO 01

FACTURA N. 2305104960

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0
TOTAL A PAGAR	80.516

Finalmente, y una vez expuesto los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER a la pretensión suscrita por la señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.603.617**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **104960**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **LUZ NELY OLARTE ARBOLEDA**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO COOPERATIVO MANZANA A # 13, DE CIRCASIA, QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, esto es, la Subgerencia Comercial de EPQ 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, el día veinte (20) de junio de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY VILLEGAS ALZATE
Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Gustavo Zamora P.U. P.Q.R.S. Grado 3
Revisó: Julio E. Ospina G., Jefe de PQR's



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

		ORDEN DE TRABAJO				ACUEDUCTO	
		CIRCASIA				Orden de Trabajo No: 1478	
Fecha Solicitud 01-jun.-2023	Hora Solicitud 11:21	Dirección: COOPERATIVO MZ A NO.13				Solicitante: LUZ NELLY OLARTE ARBOLED/	
Barrio COOPERATIVO	Suscriptor: JUAN SOLARTE Y/O	Código: 104960	Ruta: 00012266500001	Ciclo: 01			
Marca Medidor SIN INFORMACION	Medidor No: 5772011	Modelo	Uso: R	Estrato: 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.175	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 29	Lect. Actual 49	Consumo 20	Promedio 22		
Dirección de Envío: BARRIO COOPERATIVO MZ A # 13				Email:		Telefono: 3203270449	
Observaciones de la Solicitud							
INCONFORMIDAD POR VALOR FACTURADO EN EL MES DE MAYO DE 2023, RECIBO POR \$113.809 PARA UN CONSUMO DE 20 METROS CÚBICOS, EN EL PREDIO HABITAN 2 PERSONAS, EXPRESA QUE EXISTEN ERRORES DE LECTURA. SOLICITA SE MODIFIQUE EL VALOR A CANCELAR, ENVÍO DE PANTALLAZO DONDE SE EVIDENCIE LECTURAS DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES.							
054 Hoy 5 Junio							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Numero de Medidor	Cuadrilla ó Operario		
			* 054	00577-2011			
Observaciones a la Orden de Trabajo							
Hoy 5 de junio, no había nadie en el predio, se llamo al número telefónico y no contestaron.							
Hoy 07 junio -2023, visito el predio y me encuentro con la Sr. Luz Nelly Olarte Arboleda, propietaria del predio, con ella paso revista del sistema hidráulico interno (compuesto por un sanitario, un lavamanos, un bañadero, un baño, lavadora y lavavajillas de ropa, que inspeccionados estos puntos no presentan fugas de agua tampoco presencia fugas imperceptibles.							
Tiene un medidor marca Metrex con lectura en 2054 metros cúbicos. Está funcionando normalmente. Se encuentra quieto con los puntos hidráulicos conector.							
Residencia en el predio 2 personas.							
La señora hace 5 meses que reside en el predio, antes vivía 6 personas.							
x Luz Nelly Olarte A X-24603.617							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Firma Operario				Firma Suscriptor			
				C.C.			



en tu vida



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A. E.S.P

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co



MATRÍCULA **104960**

NOMBRE USUARIO **JUAN SOLARTE Y/O** IDENTIFICACIÓN **0**

DIRECCIÓN INMUEBLE **COOPERATIVO MZ A No.13**

CÓDIGO RUTEO **0001 - 226650 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL

USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 2** BARRIO **COOPERATIVO**

MUNICIPIO **CIRCASIA** CICLO **01**

FACTURA N. 2305104960

Número para pago por medios electrónicos

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0

TOTAL A PAGAR 80.516

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	1/2	5772011	
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio M ³
Sin Novedad	29	49	14	22

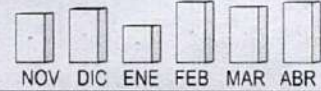
INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION					
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M ³
Sin Novedad	0.00	0.00	0,00	1,0000	0,00	0,00

Periodo de Consumo Acueducto

Desde: 2023-04-04 Hasta: 2023-05-03

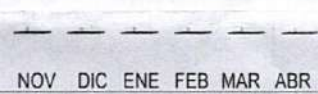
Histórico de Consumos M³



Periodo de Consumo Gas

Desde: 2023-04-04 Hasta: 2023-05-03

Histórico e Consumos M³



LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO

Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	3,302.85	42.937
14 - 26	1	3,302.85	3.303

Concepto	Valor
CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.376
CONSUMO ACUEDUCTO	46.240
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-5.234

Total Mes: Saldo en Mora: 0

TOTAL ACUEDUCTO 48.382

LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO

Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	13	2,246.04	29.199
14 - 26	1	2,246.04	2.246

Concepto	Valor
CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4.248
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	31.445
SUBSIDIO VERTIMIENTO	-3.559

Total Mes: Saldo en Mora: 0

TOTAL ALCANTARILLADO 32.134

LIQUIDACIÓN GAS

Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor

Concepto	Valor

Total Mes: Saldo en Mora:

TOTAL GAS

FINANCIACIONES

Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE

VALOR FACTURA **80.516**

VALOR PAGADO **0**

TOTAL A PAGAR 80.516

FACTURA N° 2305104960

CÓDIGO USUARIO **104960** MUNICIPIO **CIRCASIA**



(415)7709998606104(8020)2305104960(3900)0000080516(96)20230610

PERIODO LIQUIDACIÓN	MAYO/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-05-31
PAGO OPORTUNO	2023-06-07
FECHA SUSPENSIÓN	2023-06-13
FACTURAS VENCIDAS	0

TOTAL A PAGAR 80.516