



Armenia Q., Octubre 23 de 2023

10700-95.02

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señor

**RAMON LONDOÑO**  
**BARRIO LA PIZARRA # 8**  
**CIRCASIA, QUINDÍO**  
E. S. M.

**Ref. D.P. del 10 de octubre de 2023. Radicado Interno No. 1748 Cuenta de Servicio No. 103803.**

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

El señor **RAMON LONDOÑO**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 10 de octubre de 2023, con Radicado Interno No. 1748, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO LA PIZARRA # 8, DE CIRCASIA QUINDIO**. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta y solicita lo siguiente:

*"Usuario solicita visita técnica ya que el predio no cuenta con alcantarillado y aun así le cobran, revisar también el alto consumo que está presentando, respuesta y ejecución inmediata".*

### 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 primer predio se encuentra ubicado en el **BARRIO LA PIZARRA # 8, DE CIRCASIA QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **103803**, cuyo suscriptor es el señor **HUGO VELEZ**.

**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 LA PIZARRA # 8, 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
SEPTIEMBRE\23	6,575.	6,601.	26.	0	26.	.	25.	6,601.
AGOSTO\23	6,556.	6,575.	19.	0	19.	.	30.	6,575.
JULIO\23	6,540.	6,556.	16.	0	16.	.	32.	6,556.
JUNIO\23	6,517.	6,540.	23.	0	23.	.	34.	6,540.
MAYO\23	6,505.	6,517.	12.	0	12.	.	36.	6,517.
ABRIL\23	6,452.	6,505.	53.	0	53.	.	31.	6,505.
MARZO\23	6,452.	6,452.	.	0	29.	.	29.	6,452.
FEBRERO\23	6,407.	6,452.	45.	0	45.	.	25.	6,452.
ENERO\23	6,379.	6,407.	28.	0	28.	.	25.	6,407.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **103803**, cuyo suscriptor es el señor **HUGO VELEZ**.

**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 el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

- a) Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 18 de octubre 2023, se determinó lo siguiente: *“Predio revisado, está ubicado en la salida para la vereda mendrimal, tiene un medidor aguaforja, con lectura en 6650 metros cubicos acá en terreno, se encuentra frenado, se abrió la llave del tanque del lavadero con buena presión y no se movió, por esta razón para mi concepto esta frenado, sin embargo paso revista del sistema hidráulico interno y por el tubo de desagüe del tanque del sanitario, presenta fuga de agua permanente, anomalía que fue vista por el señor Rafael Duran, arrendatario del predio, residen 2 personas y tiene una venta de terneros pequeños que constantemente están entrando y saliendo, los mantiene en un pequeño potrero*

donde caben de 4 a 8 animalitos, aparentemente las agua negras que salen del predio van a dar a un hueco ubicado a 25 o 30 metros de la vivienda, no se pudo observar en forma adecuada porque la maleza no dejo ver bien”.

b) Así mismo, se pudo evidenciar en el historial de consumo, que la unidad de medida está en perfectas condiciones, con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que la unidad de medida está en perfectas condiciones, sin embargo en la visita técnica realizada se pudo constatar que el medidor se encuentra frenado, por consiguiente, en los próximos días le será notificado para el cambio de la unidad de medida, tiene un aumento en el consumo de agua, para el mes de septiembre, **debido a una fuga permanente por el tubo de desague del tanque del baño de la vivienda**, el cual marco de 6575 a 6601, contabilizando un consumo de 26 metros cúbicos de agua, marcando un consumo normal porque el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo para este periodo facturado, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar que en el predio no se encontraron más fugas perceptibles ni imperceptibles, el sistema hidráulico está en óptimas condiciones, tal como lo muestra el historial de consumo de nuestro sistema Nexis, con lecturas regulares, coherentes y ascendentes, indicándonos que el agua tránsito por la unidad de medida.

c) Así mismo se verifico que el predio no cuenta con alcantarillado, por consiguiente, se enviara dicho reporte a la oficina de facturación para que realice el ajuste correspondiente a la factura, igualmente se le enviara la notificación para el cambio de la unidad de medida en los próximos días o si desea, puede acercarse a la coordinación del municipio y reportar el cambio del medidor, se anexa Soporte Físico de Modificación de Datos Básicos.



## EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

Soporte Físico de Modificación de Datos Básicos

### observar:

Código : 103803  
Solicitante: HUGO VELEZ  
Identificación : 0  
Dirección : LA PIZARRA # 8  
Municipio : CIRCASIA

Ruta : 00011654000001  
Fecha : octubre 24, 2023  
Teléfono :  
Barrio : LA PIZARRA

### Respetado Señor(es):

De acuerdo a la solicitud realizada por usted para la modificación de los datos básicos de su predio con la información suministrada por ud; le informamos que los cambios realizados han sido aplicados y aparecerán descritos en las siguientes facturas de consumo y demás soportes físicos utilizados por la empresa para funciones técnicas operativas.

### Observaciones Generales :

PREDIO SIN SERVICIO DE ALCANTARILLADO SE ELIMA EL COBRO DE ESTE SERVICIO

Cualquier inquietud con gusto la atenderemos en nuestras oficinas y líneas de atención.

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 las pretensiones suscritas por el señor **RAMON LONDOÑO**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 103803**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA PIZARRA # 8, DE CIRCASIA QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión al señor **RAMON LONDOÑO**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA PIZARRA # 8, 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.

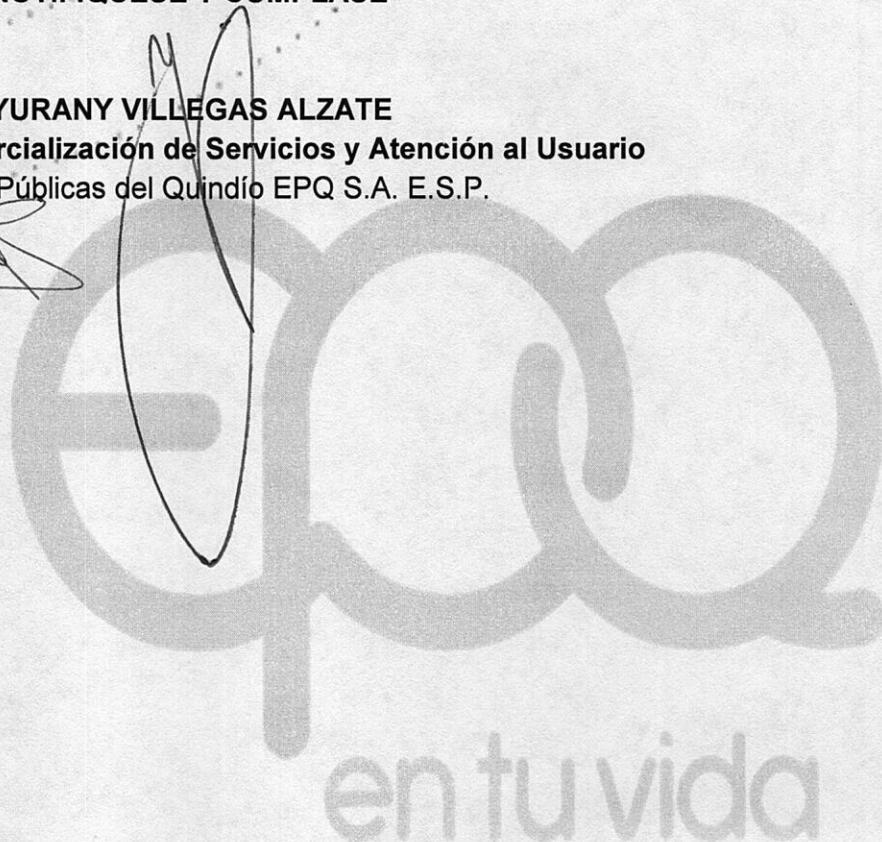
Dada en Armenia, Quindío, a los veintitrés (23) días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**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 A. Zamora P.U. PQR's





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

		ORDEN DE TRABAJO			ACUEDUCTO		
		CIRCASIA			Orden de Trabajo No: 2042		
Fecha Solicitud 10-oct-2023	Hora Solicitud 3:16	Dirección: LA PIZARRA NO. 8			Solicitante: RAMON LONDOÑO		
Barrio LA PIZARRA	Suscriptor: HUGO VELEZ	Código: 103803	Ruta: 00011854000001	Ciclo: 01			
Marca Medidor SIN INFORMACION	Medidor No:	Modelo	Uso: R	Estrato: 1	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.748	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO	Lect. Anterior 6.575	Lect. Actual 6.601	Consumo 26	Promedio 25		
Dirección de Envío:				Email:		Telefono: 3053550068	
Observaciones de la Solicitud USUARIO SOLICITA VISITA TECNICA YA QUE EL PREDIO NO CUENTA CON ALCANTARILLADO Y AUN ASI SE LO COBRAN-REVISAR TAMBIEN EL ALTO CONSUMO QUE ESTA PRESENTANDO.							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 18-oct-23	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 6650	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo predio Revisado, está ubicado en la salida para la vereda municipal, tienen un medidor Agua Fria con lectura en 6.650 metros cúbicos, (agua en terreno) se encuentran frenado, se abrió la llave del tanque del lavadero con buena presión y no se movió, por esta razón para mi concepto está frenado, sin embargo para revisión del sistema hidráulico interno y por el tubo de desagüe del tanque del sanitario, presenta fuga de agua permanente, anomalía que fue vista por el sr. Rafael Durán, arrendatario del predio.  Residen 2 personas y tienen una vacía de terneros y peques, que constantemente están entrando y saliendo, los machos en un pequeño potrero, donde caben de 11 a 8 animalitos. aproximadamente las aguas negras que salen del predio van a dar a un hueco ubicado a 25 a 30 metros de la vivienda, no se pudo observar en forma adecuada la porque la maleza no deja ver bien.							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Firma Operario				Firma Suscriptor			
				C.C.			



en tu vida

**SOLICITUD - ORDEN DE PQR****CIRCASIA**

Radicado No : 1748

Fecha Solicitud 10-oct.-2023	Hora Solicitud 3:16:	Dirección: LA PIZARRA NO. 8	Solicitante RAMON LONDOÑO	
Barrio LA PIZARRA	Propietario: HUGO VELEZ	Código : 103803	Ruta : 00011654000001	Ciclo : 01
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL AFORO				Fecha Vencimiento 31-octubre-2023
Direccion de Envio :		Correo Electronico :		Telefono : 3053550068

Observaciones de la Solicitud

USUARIO SOLICITA VISITA TECNICA YA QUE EL PREDIO NO CUENTA CON ALCANTARILLADO Y AUN ASI SE LO COBRAN-REVISAR TAMBIEN EL ALTO CONSUMO QUE ESTA PRESENTANDO.RESPUESTA Y EJECUCION INMEDIATA

Firma Solicitante

C.C.

email:

Autorizo Recibir Notificación via  
Correo Electronico

Firma Funcionario

C.C.

EPQ E.S.P informa que la respuesta a la petición, Queja, Reclamo ó Recurso, la empresa se la notificará de manera personal, transcurridos desde su presentación ( 15 ) días hábiles.

No obstante de lo anteriormente expresado, el usuario podrá acercarse a la empresa con copia del recurso ó el número de radicación y el documento de identificación, en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30 de la ciudad de Armenia - Quindío, en días laborales de 08:00 a 12:00 pm y de 02.00 pm a 05:00 pm, sino se logra notificar en el término requerido, EPQ E.S.P. procederá a notificar por edicto.





ORDEN DE TRABAJO

CIRCASIA

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No: 2042

Fecha Solicitud 10-oct.-2023	Hora Solicitud 3:16:	Dirección: LA PIZARRA NO. 8	Solicitante: RAMON LONDOÑO		
Barrio LA PIZARRA	Suscriptor: HUGO VELEZ	Código: 103803	Ruta: 00011654000001	Ciclo: 01	
Marca Medidor SIN INFORMACION	Medidor No:	Modelo	Uso: R	Estrato: 1	Tipo Solicitante: PQR
				Radicado PQR: 1.748	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO	Lect. Anterior 6.575	Lect. Actual 6.601	Consumo 26	Promedio 25
Dirección de Envío:			Email:		Telefono: 3053550068

Observaciones de la Solicitud

USUARIO SOLICITA VISITA TECNICA YA QUE EL PREDIO NO CUENTA CON ALCANTARILLADO Y AUN ASI SE LO COBRAN-REVISAR TAMBIEN EL ALTO CONSUMO QUE ESTA PRESENTANDO.

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio 18-oct-23	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 6650	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
-----------------------------	-------------	------------	-------------------------	-------------------	----------------------

Observaciones a la Orden de Trabajo

predio Revisado, está ubicado en la salida para la vereda Mendivil, tienen un medidor Agua Fija con lectura en 6.650 metros cúbicos, (agua en terreno) se encuen tra frenado, se abrió la llave del tanque del lavadero con buena presión y no se movió, por esto razón para mi concepto está frenado. sin embargo paso revista del sistema Hidráulico interno y por el tubo de desca que del tanque del sanitario, presenta fuga de agua permanente, Emendalia que fue vista por el sr. Rafael D'Amor, arrendatario del predio.

Residen 2 personas y tienen una venta de torneros peque nos, que constantemente estan entrando y saliendo, Los mantienen en un pequeño potrero, donde caben de 11 a 8 animalitos. aparentemente las aguas negras que salen del predio van a dar a un hueco ubicado a 25 a 30 metros de la vivienda, no se pudo observar en forma adecuada da porque la maleza no deja ver bien.

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :

*[Firma Operario]*  
Firma Operario

*[Firma Suscriptor]*  
Firma Suscriptor

C.C.



## EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

Soporte Físico de Modificación de Datos Básicos

observac

---

Código :	103803	Ruta :	00011654000001
Solicitante:	HUGO VELEZ	Fecha :	octubre 24, 2023
Identificación :	0	Teléfono :	
Dirección :	LA PIZARRA # 8	Barrio :	LA PIZARRA
Municipio :	CIRCASIA		

Respetado Señor(es) :

De acuerdo a la solicitud realizada por usted para la modificación de los datos básicos de su predio con la información suministrada por ud; le informamos que los cambios realizados han sido aplicados y aparecerán descritos en las siguientes facturas de consumo y demás soportes físicos utilizados por la empresa para funciones técnicas operativas.

Observaciones Generales :

PREDIO SIN SERVICIO DE ALCANTARILLADO SE ELIMA EL COBRO DE ESTE SERVICIO

Cualquier inquietud con gusto la atenderemos en nuestras oficinas y lineas de atención.

Cordialmente,

FEDRA ALEJANDRA ARENAS FRANCO

---

Firma Usuario  
C.C



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



Notificación No.2258420300945



Para consulta en línea escanear Código QR

# CERTIFICA

Que el día 2023-10-24 esta oficina recepcionó y proceso una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:

<b>Datos de Remitente</b>	
Nombre: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP	
Contacto: ANA MARIA	
Dirección: CR 14 22-30 ARMENIA QUINDIO	
Teléfono: 7441774	
Identificación: N Nit 800.063.823-7	
<b>Datos de Destinatario</b>	
Nombre: RAMON LONDONO	
Contacto: CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	
Dirección: B.PIZARRA No 8 CIRCASIA QUINDIO [CP: NP]	
Teléfono: 3053550068	
Identificación:	
Observaciones: 341423	
El envío se pudo entregar: NO, NQ - NO HAY QUIEN RECIBA 2, Fecha de última gestión:2023-11-22 07:24:10	
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES, RESOLUCIÓN No. 6494 DE 2022 - ARTICULO 5.4.2.10. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA. SE CERTIFICA QUE SE REALIZO LA GESTION RESPECTIVA, Y EL RESULTADO ES EL REGISTRADO EN ESTE CERTIFICADO, SE RESERVA GUIA ORIGINAL SEGUN LEY 1369 DE 2009 ART. 15	
More information	

ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2023-10-24	HORA 17:56:56	900 151 122 - 2 Certipostal.Com		
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: RAMON LONDONO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		Guía No. 2258420300945		
PRECIO CR 14 22-30		Dirección: B.PIZARRA NO 8 [CP: NP]				
Ciudad - País ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA		Ciudad - País: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA				
Telefono 7441774	Nit-CC-Cod. 2364300646 800.063.823	Telefono: 3053550068	Nit-CC-Cod:			
CONTENER	<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / UNIDADES 0.2 Kilos 8 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0
341423	ENTRE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		<input type="radio"/> No Hay Quien Recibe <input checked="" type="radio"/> Necesitario Decesos de <input type="radio"/> Dirección Incompleta <input type="radio"/> Fecha Incompleta <input type="radio"/> Lugar <input type="radio"/> Ocupación <input type="radio"/> Otro	Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		
* Para FivesPostal (www.fivesoficialcolombia.com) [Documento 24 Horas (Bog)]		*ODS: 1929900044		*Codigo de Impresión: 414611		

ENTREGADO  
**NO**  
NO - NO HAY QUIEN RECIBA 2

Firma autorizada



**CERTIPOSTAL**  
Soluciones integrales

Para constancia se firma en Armenia a los 22 días del mes Noviembre del año 2023

Página 1 de 1