



Armenia,

Señor(a)

05 ENE 2024

172 - 2023 0038

AURA ROSA ARBOLEDA LOPEZ

Barrio Adeco Carrera 17 No. 12-05

TEL: 3175238572

Circasia Quindío

PQR No 0379 del 2023 Rdo: 3286

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 de la PQR 0379 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,

JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ

Jefe Oficina PQRS

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

Elaboró: Yina Milena Almario Pimentel - Técnico Administrativo EPQ

900 151 122 - 2
 Certipostal.Com



ORIGEN ARMENIA DESTINO CIRICASA FECHA 2024-01-06 HORA 08:19:51

DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PARA: AURA ROSA ARBOLEDA
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
 BR ADECO CR 17 12.05 [CP: NP]

REMITENTE: Armenia - Quindio - Colombia
 Dirección: CR 14 22-30
 Teléfono: 7441774
 NIT-CC-Cod: 2306373500940
 800.063.823

DESTINATARIO: Armenia - Quindio - Colombia
 Dirección: CIRICASA - QUINDIO - COLOMBIA
 Teléfono: _____
 NIT-CC-Cod: _____

DICE CONTENER: 003824
 Caja
 Sobre
 Paquete
 Otro

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO: _____
 DESTINATARIO O PERSONA QUEM RECIBE: _____
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]: _____

Impreso Por Fivopostal (www.fivopostal.com) [Documento 24 Horas [Bog]]

Guia No. 2306373500945
 CERTIPOSTAL
 OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746 96 99
 Certipostal.Com
 INFO@CERTIPOSTAL.COM
 Usuario: DMendez-OpArmenia

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	CIRICASA	2024-01-06	08:19:51
DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		PARA: AURA ROSA ARBOLEDA	
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	
Dirección: CR 14 22-30		Dirección: BR ADECO CR 17 12.05 [CP: NP]	
Teléfono: 7441774		Teléfono: _____	
NIT-CC-Cod: 2306373500940		NIT-CC-Cod: _____	
800.063.823		_____	

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO: _____
 DESTINATARIO O PERSONA QUEM RECIBE: _____

DICE CONTENER: 003824
 Caja
 Sobre
 Paquete
 Otro

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO: _____
 DESTINATARIO O PERSONA QUEM RECIBE: _____
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]: _____

Impreso Por Fivopostal (www.fivopostal.com) [Documento 24 Horas [Bog]]

Guia No. 2306373500945
 CERTIPOSTAL
 OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746 96 99
 Certipostal.Com
 INFO@CERTIPOSTAL.COM
 Usuario: DMendez-OpArmenia

172-2023

Armenia Q., Diciembre 21 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
AURA ROSA ARBOLEDA LOPEZ
BARRIO ADECO CARRERA 17 # 12-05
Tel: 317-523-8572
CIRCASIA, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. D.P. del 07 de diciembre de 2023 con Radicado interno 3286. PQR-0379
Cuenta de Servicio No. 103939.

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 **AURA ROSA ARBOLEDA LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.604.992**, radicó derecho de petición, ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 07 de diciembre de 2023, con Radicado **PQR 0379**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO ADECO CARRERA 17 # 12-05; DE CIRCASIA QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

Cordial saludo,

Señores Empresas Públicas del Quindío, EPQ. En el mes de febrero del presente año y a petición de su empresa en la vivienda ubicada en la Cra 17 # 12-05 del Barrio Adeco, cambió el medidor el cual fue comprado en Contadores y Medidores a través de la factura 10382, mismo que fuera instalado por la empresa EPQ, registrándose desde entonces varias anomalías mismas que mi señora madre ha ido a reportar a la empresa de forma verbal (recordando que toda petición así sea verbal se convierte en un derecho de petición) las cuales no han tenido repercusión alguna en la revisión del contador o en la corrección de la lectura del mismo, es así que a la fecha dicho medidor reporta una lectura errática y preocupante porque en la vivienda solo habitan 2 adultas mayores y dos jovencitas que en su mayoría no permanecen en la vivienda por motivos de trabajo y estudio, con una lectura según recibo 2311103989 de 146 M2 con un reporte de un consumo de 27 M2 cifra exorbitante para dos personas que permanecen en la vivienda y una lectura actual tomada por nosotros de 161 lo que hace que a la fecha ya valga un consumo 15 M2 cantidad de agua que muchas veces ni en un lavadero de vehículos se gasta, lo que me permite realizar algunos interrogantes: ¿la empresa EPQ no está tomando las lecturas y colocan cualquier cifra? O ¿el medidor desde que fue adquirido tiene fallas? ¿La empresa EPQ no tiene personal para tomar las medidas?, la verdad podría seguir escribiendo miles de cosas que se me cruzan en la mente, pero a ciencia cierta lo que necesitamos es una solución pronta a nuestro requerimiento y la cual no se puede seguir dilatando pues todas las peticiones verbales o escritas tienen la misma validez.

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 ADECO CARRERA 17 # 12-05, DE CIRCASIA QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **103989**, cuyo suscriptor es la señora **ALEYDA ARBOLEDA CARVAJAL**.

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 ADECO CARRERA 17 # 12-05, 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
NOVIEMBRE\23	119.	146.	27.	0	27.		16.	146.
OCTUBRE\23	112.	119.	7.	0	7.		18.	119.
SEPTIEMBRE\23	90.	112.	22.	0	22.		18.	112.
AGOSTO\23	70.	90.	20.	0	18.		18.	90.
JULIO\23	53.	70.	17.	0	17.		18.	70.
JUNIO\23	38.	53.	15.	0	15.		19.	53.
MAYO\23	22.	38.	16.	0	16.		20.	38.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **103989**, cuyo suscriptor es la señora **ALEYDA ARBOLEDA CARVAJAL**.

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) Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 20 de diciembre 2023, se constató lo siguiente: *"Predio con medidor Agua Forja, lectura en 169 metros, funcionando dentro de sus límites normales, no presenta movimiento estando llaves internas cerradas, el sistema hidráulico interno no presenta fugas de agua, también descarto fuga imperceptible, los puntos revisados están de acuerdo como aparece en la cuadrícula de datos en terreno"*.

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 el medidor está en perfectas condiciones, por consiguiente, podemos decir que el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo para este periodo facturado, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar, que la lectura va en 169 metros cúbicos, así mismo, en el periodo facturado de octubre el consumo fue de 7 metros cúbicos, el periodo facturado de noviembre, el consumo fue de 27 metros cúbicos y el consumo para el periodo de facturación de diciembre el consumo le llegara de 17 metros cúbicos, evidenciando que el consumo es normal, esto nos da a entender que la unidad de medida está tomando las lecturas correctas y que está en perfectas condiciones, en el predio no se encontraron fugas perceptibles ni imperceptibles, el sistema hidráulico interno está en óptimas condiciones, tal como lo muestra el historial de consumo de nuestro sistema *Nexis*, indicándonos que el agua tránsito por la unidad de medida.

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: NO ACCEDER a las pretensiones suscritas por la señora **AURA ROSA ARBOLEDA LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.604.992**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **103989**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO ADECO CARRERA 17 # 12-05, DE CIRCASIA QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **AURA ROSA ARBOLEDA LOPEZ**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.604.992**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO ADECO CARRERA 17 # 12-05, 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 veintiún (21) días del mes de diciembre 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.

T



Empresas Públicas del Quindío / Nit. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Urcasía Cuentas: 103989 Proceso que Solicita: PAR. 379

Nombre del Suscriptor: _____

Nombre del Solicitante: Aurora Rosa Arbeláez y/o María Martha López

Dirección: Cra 17 NE 12-05 Adeco

Celular: 3175238537 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>AF</u>	<u>169</u>	<u>0</u>	<u>Vol.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2</u>	<u>1/2</u>	<u>en</u>	<u>Tabla</u>			<u>22021541</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>en rota</u>	<u>Lavadora</u>

TIPO DE FUGA				
Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<u>SI</u>			<u>SI</u>	

OBSERVACIONES

predio en medida Agua Forja
Lectura en 169 metros
Funcionando dentro sus límites normales.
No presenta movimiento cuando llaves internas cerradas
en el sistema Hidráulico interno no presenta fugas de agua.
También descarto fuga imperceptible.
Los puntos revisados están de acuerdo como aparece en
los cuadros de datos en terreno.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA					
<u>20</u>	<u>Dic</u>	<u>2023</u>				<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>

FIRMA: [Firma]
C.C.: 24601776



Tel: +57(6) 744 17 74
Telefax: +57(6) 744 16 83

Carrera 14 N° 22-30