



Armenia Q., Febrero 2024

01 MAR 2024

172-2024 0458

ACTO ADMINISTRATIVO

Señor

JUAN ESTEBAN MENDOZA
CARRERA 4 # 4-38
MONTENEGRO, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. PQR-0053 del 15 de febrero de 2024. Radicado Interno 0363 Cuenta de Servicio No. 129576.

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 **JUAN ESTEBAN MENDOZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.097.727.257**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 15 de febrero de 2024, con Radicado **PQR 0053**, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 4 # 4-38 MONTENEGRO, QUINDÍO** En la comunicación referida, el peticionario manifiesta lo siguiente:

"Usuario inconforme con el alza de la tarifa".

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 la **CARRERA 4 #**

4-38 MONTENEGRO, QUINDÍO corresponde a la cuenta de servicio No. **129576**, cuyo suscriptor es la señora, **LIBIA CASTAÑO**.

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 la **CARRERA 4 # 4-38 MONTENEGRO, QUINDÍO**, 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
ENERO\24	2,041.	2,094.	53.	0	53.	.	20.	2,094.
DICIEMBRE\23	1,993.	2,041.	48.	0	48.	.	14.	2,041.
NOVIEMBRE\23	1,973.	1,993.	20.	0	20.	.	14.	1,993.
OCTUBRE\23	1,967.	1,973.	6.	0	6.	.	15.	1,973.
SEPTIEMBRE\23	1,964.	1,967.	3.	0	3.	.	16.	1,967.
AGOSTO\23	1,948.	1,964.	16.	0	16.	.	16.	1,964.
JULIO\23	1,903.	1,948.	45.	0	25.	.	13.	1,948.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **129576**, cuyo suscriptor es el señor **LIBIA CASTAÑO**.

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 22 de febrero 2024, se constató lo siguiente: *"Este predio tiene un medidor con facilidad de lectura es un Batsur con lectura en 0 y un serial 230304984 fue colocado el día 31-01-2024 por el funcionario Luis Grajales el medidor viejo es un Elster con lectura en 2101 metros y un serial 10139877 no reside nadie en el inmueble la propietaria reside fuera del país, con el joven Juan Esteban encargado del predio inspeccione la residencia y no presenta fugas de agua tampoco existe fuga imperceptible"*.

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 el **periodo facturado de diciembre** el medidor corrió de **1,993 a 2,040**, evidenciando un consumo de **48 metros cúbicos de agua**, para el periodo de enero el medidor corrió de **2,041 a 2,094** metros cúbicos de agua, con un consumo de **53 metros cúbicos de agua**, así mismo para el periodo de facturación de febrero el medidor se mantuvo en **2,094** metros cúbicos de agua, con un consumo de **0 metros cúbicos de agua**, evidenciando que el consumo bajo para este periodo facturado, igualmente en la visita técnica se pudo evidenciar que la vivienda está deshabitada, así mismo, se evidencia 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 el señor **JUAN ESTEBAN MENDOZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.097.727.257**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 129576**, correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 4 # 4-38 MONTENEGRO, QUINDÍO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión al señor **JUAN ESTEBAN MENDOZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.097.727.257**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 4 # 4-38 MONTENEGRO, QUINDÍO**, 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 veintinueve (29) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA
Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Camilo Duque Maya P.U. PQR's.



ANEXO 1 VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

EPQ en tu vida

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

Medidor Nuevo

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Armenegozo Cuenta: 129576 Proceso que Solicita: POP-053
R.16-11-24

Nombre del Suscriptor: _____

Nombre del Solicitante: JUAN STEBAN MUNDORA G.

Dirección: CIA 4 N= 4-38

Celular: 314 60 80 70 6 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR Juanesmundora2015@gmail.com

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>BATSUR AZUL</u>	<u>0000-</u>	<u>@</u>	<u>VOLUNTARIO</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acabado	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Tubo
<u>1 1/2</u>	<u>1 1/2</u>	<u>13</u>	<u>13</u>	<u>13</u>		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	Lavaplatos	Grifos	Otros
<u>SOLO</u>					<u>10-100</u>	<u>Lavadora 1</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<u>LD</u>			<u>PO</u>	

OBSERVACIONES

Este predio tiene medidor con facilidad de lectura, es un BATSUR con lectura en cero y un serial 230301984x fue colocado el día 31-01-24 por el Fontanero Luis Grapella. el medidor viejo es un ELSTER con lectura en 2101 metros y un serial 10-139977. PO reside nadie en el inmueble, la propietaria vive fuera del país; con el Juan Juan Steban Mundora encargado del predio Inspecciona la red interior y no presenta fugas de agua tampoco existe fuga imperceptible.

Predio Juan Steban Mundora casado inmueble.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	INGRESO DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				SIGNA	
<u>22</u>	<u>11</u>	<u>2024</u>				<u>[Firma]</u>	<u>JUAN STEBAN MUNDORA</u> cc: <u>1047727251</u>

CS Scanned with CamScanner



Armenia, ~~en tu vida~~ MAR 2024

172 - 2024 0458

Señor(a)
JUAN ESTEBAN MENDOZA
Carrera 4 No. 4-38
Cel : 3146080206
Montenegro Quindío

PQR 0053 RAD 363 del 15 de febrero de 2024

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 Montenegro EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 13 Carrera 4 Edificio Firenze Local 5. Teléfono 3175006383 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 el contenido de la respuesta a la PQR 0053 de 2024 - expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

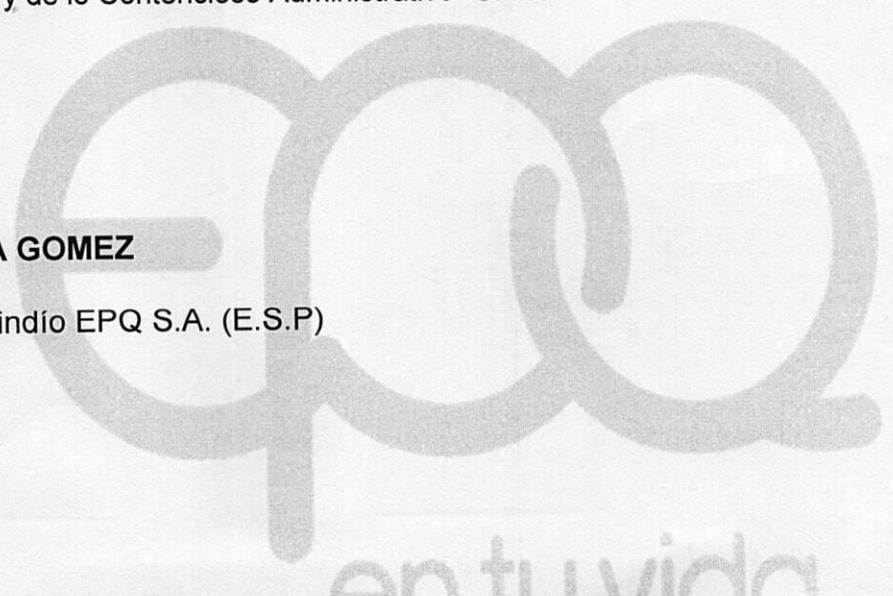
Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

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: Yina Milena Almarío Pimentel





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.2345759800945



Para consulta en línea escanear Código QR

CERTIFICA

Que el día 2024-03-01 esta oficina recepcionó y proceso una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:

Datos de Remitente	
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	
Datos de Destinatario	
Nombre: JUAN ESTEBAN MENDOZA Contacto: CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CRA 4 No 4.38 MONTENEGRO QUINDIO [CP: NP] Teléfono: 3146080206 Identificación: Observaciones: 045824	
El envío se pudo entregar: SI Fecha de última gestión: 2024-03-06 14:20:59	

Luis Carlos Flores #23 #31

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2024-03-01	HORA 17:23:32	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: JUAN ESTEBAN MENDOZA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		
Direccion: CR 14 22-30 <i>Para Angelica Reyes</i>		Direccion: CRA 4 NO 4.38 [CP: NP]		
Ciudad - País: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA		Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA		
telefono: 7441774	Nit-CC-Cod: 800.063.823	Telefono: 3146080206	Nit-CC-Cod:	
CONTENID: 045824	CONTENID: 045824	<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ANCHO 0
NOMBRE LEGIBLE-SELLO <i>CONFIRMAR MAR 2024</i>		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE <i>3146149355</i> <i>Angelica Reyes</i>		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO <i>Angelica Reyes</i>		FECHA Y HORA <i>31/03/2024</i>		
Valor Declarado \$0		Porcentaje Seguro \$0		
Otros Valores \$0		Flete \$1,000		
Valor Total \$1,000		Otros \$1,000		

*ODS: 2007720084 Ego de Impresion: 435398

Guía No. 2345759800945

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

Usuario: VGutierrez.OpArmenia

ENTREGADO
SI

Firma autorizada



Para constancia se firma en Armenia a los 14 días del mes Marzo del año 2024

Página 1 de 1



Armenia, Quindío

11 MAR 2024

172 - 2024 0543

Señor(a)

JUAN ESTEBAN MENDOZA

Carrera 4 No. 4-38

TEL: 3146080206

Montenegro Quindío

PQR: 0053 del 15 de febrero de 2024 con Rdo. 363

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 **PQR: 0053 del 15 de febrero de 2024** 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 2024, 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,

MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA

Subgerente de Comercialización y Atención Al Cliente.

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

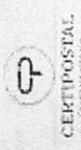
Elaboró: Yina Milena Almarío Pimentel - Técnico Administrativo EPQ

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2024-03-11	HORA 17:48:50	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: JUAN ESTEBAN MENDOZA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		
Direccion: CR 14 22-30		Direccion: CR 4 4.38 [CP: NP]		
Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA		Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA		
Telefono: 7441774		Telefono: 800.063.823		
DICE CONTENEDOR: Caja Sobre Paquete Otro		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades		
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO Fide blanogris Da negra casas entropack Nadie a donde Cortado		Destinatario Desconocido <input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Otros <input checked="" type="radio"/>		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Valor Declarado \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Porcentaje Seguro \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Otros Valores \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Flete \$1,000		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Valor Total \$1,000		
*ODS: 2013410004Ego de Impresion: 437248				

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2024-03-11	HORA 17:48:50	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		PARA: JUAN ESTEBAN MENDOZA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO		
Direccion: CR 14 22-30		Direccion: CR 4 4.38 [CP: NP]		
Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA		Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA		
Telefono: 7441774		Telefono: 800.063.823		
DICE CONTENEDOR: Caja Sobre Paquete Otro		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades		
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO Fide blanogris Da negra casas entropack Nadie a donde Cortado		Destinatario Desconocido <input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Otros <input checked="" type="radio"/>		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Valor Declarado \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Porcentaje Seguro \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Otros Valores \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Flete \$1,000		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		Valor Total \$1,000		
*ODS: 2013410004Ego de Impresion: 437248				



Guia No. 2351763500945

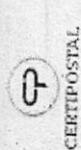


OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

Usuario: DMendez.OpaArmenia



Guia No. 2351763500945



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

Usuario: DMendez.OpaArmenia