

Armenia Quindío., 01 de abril de 2024

03 ABR 2024

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señora

**MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**  
**BARRIO OBRERO CARRERA 15#2-50**  
**CIRCASIA, QUINDÍO**

E. S. M.

**Ref. PQR-0092, radicado interno 0569. Cuenta de Servicio No. 102512**

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 **MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**, identificado con cedula de ciudadanía número **24.602.386**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 06 de marzo de 2024, con **PCR-0092**, y Radicado Interno **0569**, el peticionario manifiesta inconformidad por fugas im perceptible, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO OBRERO CARRERA 15#2-50 CIRCASIA, QUINDÍO**. En la comunicación referida, el peticionario solicita visita técnica por alto consumo.

### 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 en el predio se encuentra ubicado el **BARRIO OBRERO CARRERA 15#2-50 CIRCASIA, QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **102512**, cuyo suscriptor es la señora **RUBY ZULUAGA**.

#### 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 OBRERO CARRERA 15#2-50 CIRCASIA, QUINDÍO**, denominado Nexis, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

• Imagen de lecturas y consumos.

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi
FEBRERO\24	394.	579.	185.	0	185.		27.	579.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\24	394.	394.		0	25.		25.	394.	<input type="checkbox"/>
DICIEMBRE\23	339.	394.	55.	0	55.		19.	394.	<input type="checkbox"/>
NOVIEMBRE\23	298.	339.	41.	0	41.		14.	339.	<input checked="" type="checkbox"/>
OCTUBRE\23	2.999.	298.	-2.701.	0	14.		14.	298.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	2.999.	2.999.		0	14.		14.	2.999.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	2.999.	2.999.		0	14.		14.	2.999.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	2.999.	2.999.		0	14.		14.	2.999.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	2.999.	2.999.		0	15.		14.	2.999.	<input checked="" type="checkbox"/>
MAYO\23	2.999.	2.999.		0	14.		14.	2.999.	<input checked="" type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio servicio No. 102512, cuyo suscriptor es la señora RUBY ZULUAGA.

### 3. Análisis y Respuesta

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 los consumos efectuados.

De igual forma, y en atención a la solicitud realizada por el usuario llevamos a cabo la revisión previa al predio el 01 de abril de 2024, soportado mediante orden de trabajo (Anexo 1), obligación que recae sobre la empresa prestadora del servicio y en donde el personal encargado relaciono que en el presente predio existió fuga imperceptible, del mismo modo, se observó que la fuga al día de hoy la fuga ya fue arreglada.

En señal de asentimiento frente a los datos y la información consignada en la misma, por principios, la empresa EPQ no va a facturar al usuario ni a ninguno de ellos, consumos que no hayan tenido. Aunado a esto la Ley 142 de 1994 en el inciso 3 del ARTÍCULO 146. Expresa lo siguiente:

*La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. **A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.** (Negrilla y subraya fuera de texto).*

Así las cosas, desde Empresas Públicas del Quindío, se efectuarán todas las actuaciones encaminadas a conseguir el propósito señalado en la ley, utilizando los mecanismos e instrumentos que para ello considere pertinentes, pues tal como lo señala el mencionado artículo 146, cuando se acredita la existencia de fugas imperceptibles del líquido vital en el interior de un inmueble, los prestadores del servicio de acueducto "están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas.

Ello sin perder de vista que, el usuario y/o suscriptor de igual forma tiene la obligación de prestar toda su colaboración, para que los operarios de la empresa puedan lograr su propósito, pues aunque el fin que se persigue con este procedimiento, es el de establecer el sitio y la causa de la fuga de agua, y con ello, acreditar su existencia, el objetivo en últimas, es el de corregir esta situación anómala, teniendo en cuenta que si persiste, va a generar un mayor valor del servicio, así como el desperdicio del líquido vital, con las consecuencias ambientales que esto conlleva.

La presente Resolución se envió a la Jefatura de Facturación, para que efectúe los ajustes correspondientes, al igual que, la suscripción de este acto administrativo en señal de conformidad; en consecuencia; la factura estaba por un valor a pagar de \$ 683,013 pesos y se le descontaron \$76,763 pesos, por consiguiente se puede acercar a la coordinación del municipio para reclamar su nueva factura con el ajuste correspondiente por un valor a pagar de \$ 606,250 pesos a favor del usuario; se anexa aparte de la factura con el ajuste realizado.



**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 102512  
 NOMBRE USUARIO RUBY ZULUAGA IDENTIFICACIÓN 4408419  
 DIRECCIÓN INMUEBLE CPA 15 # 2-50  
 CÓDIGO RUTED 0001 - 096150 - 0001 CÓDIGO CATASTRAL  
 USO / ESTRATO RESIDENCIAL / 3 BARRIO  
 MUNICIPIO CIRCASIA CICLO 01

FACTURA N° 2403102512	
PERIODO LIQUIDACIÓN	MARZO/24
FECHA DE EXPEDICIÓN	2024-03-31
FECHA DE PAGO OPORTUNO	INMEDIATO
FECHA DE SUSPENSIÓN	INMEDIATO
FACTURAS VENCIDAS	2
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>606.250</b>

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 la señora **MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**, identificado con cedula de ciudadanía número **24.602.386**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **102512**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO OBRERO CARRERA 15#2-50 CIRCASIA, QUINDÍO**, se procederá a ubicar el sitio y la causa de la fuga imperceptible conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la **MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**, identificado con cedula de ciudadanía número **24.602.386**, a la dirección suministrada en la petición el **BARRIO OBRERO CARRERA 15#2-50**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informar 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, al segundo (02) día del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024).

**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.

		ORDEN DE TRABAJO			ACUEDUCTO		
		CIRCASIA			Orden de Trabajo No: 2622		
Fecha Solicitud 08-mar-2024	Hora Solicitud 8:42	Dirección: CRA 15 # 2-50		Solicitante: MARTHA LUCIA MATEUZ ZULU			
Barrio SIN INFORMACION	Suscriptor: RUBY ZULUAGA		Código: 102512	Ruta: 00010961500001	Ciclo: 01		
Marca Medidor BAR METERS	Medidor No: 2110024788	Modelo	Uso: R	Estrato: 3	Tipo Solicitante: PQR	Radiado POR: 2.143	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC		Lect. Anterior 429	Lect. Actual 480	Consumo 51	Promedio 38	
Dirección de Envío: Carrera 15 No. 2-50				Email:		Telefono: 3218313874	
Observaciones de la Solicitud HEMOS TENIDO VISITAS DE TÉCNICOS DE SU EMPRESA Y ESTOS NOS HAN DICHO QUE EL CONTADOR DEL AGUA ESTA ACELERADO. POR QUÉ NO SE HA TOMADO LA RESPECTIVA SOLUCIÓN. SE HA ENVIADO FOTOS, VIDEOS DE LOS DAÑOS QUE HEMOS TENIDO Y NO SE HA TENIDO EN CUENTA PARA EL RESPECTIVO							
522 EJECUCION DEL SERVICIO 024788							
Fecha Servicio 13-11-24	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 509	Número de Medidor 8556605	Cuadrilla o Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo Medio de dos pisos en el mismo medidor pero esa vivienda es utilizada únicamente en el propietario tiene un medidor por meter con lectura en 509 metros, se encuentra quieto estando fuera copadas, sistema y habiendo servicio de agua, nadie en la vivienda se tubo comunicacion telefónica con la Sra. Martha Lucia quien manifiesta que tubo una fuga en la tubería subterránea PQR y que fue solucionada que la visita también debe ser realizada en razón a que ella no permanece en mencionada vivienda hoy / de abril de 2024 tubo la oportunidad de inspeccionar el predio y me encuentro con la Sra. Martha Lucia quien me comentó el caso y que esta de acuerdo al PQR enviado por ella, La lectura hoy 01. Abril esta en 522 metros. Residen 3 personas, inspecciono el sistema hidráulico y no presenta fugas de agua. Tampoco presenta fuga imperceptible ya que la unidad de medida permanece quieto.							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Firma Operario				Firma Suscriptor C.C. 24604352			

CS Scanned with CamScanner



Armenia Quindío,

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

3 ABR 2024

172 - 2024

0838

Señor(a)

**MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**

Carrera 15 No. 2-50 Barrio Obrero

Cel. 3218313874

Circasia Quindío

**PQR - 0092 RAD No 569 de Ventanilla Única de EPQ 06 de marzo 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 la Coordinación municipal de Circasia EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 6 # 12-81 Esquina. Teléfono 317 383 1855.

De igual forma, nos permitimos indicar que, en caso contrario puede acudir a 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 -0092 - Radicado No. 569 de Ventanilla Única de EPQ del día 06 de marzo de 2024, 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,

  
Valentina Valencia Latorre

Jefe Oficina PQRS

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

Elaboró: Yina Milena Almario Pimentel  
Técnico Administrativo PQR



Tel. +57(6) 7441774  
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30  
contactenos@esaquin.gov.co  
www.esaquin.gov.co

ORIGEN: ARMENIA DESTINO: CIRCASIA FECHA: 2024-04-03 HORA: 16:38:15

900 151 122 - 2  
Certipostal.Com



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

PARA: MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA  
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Guia No. 2382127800945

Dirección: CR 14 22-30  
Ciudad - País: ARMENIA - COLOMBIA  
NIT-CC-Cod: 2304300840  
Teléfono: 7441774

Dirección: CRA 15 NO 2.50 B. OBRERO [CP: NP]  
Ciudad - País: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA  
NIT-CC-Cod: 3218313874

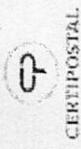
CONTENEDOR: 083824  
CONTENIDO:  Caja  Sobre  Paquete  Otro

VALORES: Valor Declarado \$0, Porcentaje Seguro \$0, Otros Valores \$0, Flete \$1,000, Valor Total \$1,000

DESTINATARIO: DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE  
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]: *Martha Lucia Mateuz Zuluaga* 2024-04-03 16:38:15

DESTINATARIO: DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBA  
 Destinatario desconocido  No hay quien reciba  
 Dirección incorrecta  Falta información  
 Traslado  Desocupado  Obituado

USO POR FIVEPOSTAL (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [Boji]] \*ODS: 2026500004 tipo de Impresión: 440329



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

Usuario: VGutierrez.OpArmenia



Armenia, Quindío

11 ABR 2024

172 - 2024

0956

Señor(a)

**MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA**

Barrio Obrero Carrera 15 No. 2-50

Cel: 3218313874

Circasia Quindío

**PQR No. 0092 del 06 de marzo de 2024 con Radicado Interno de Ventanilla No. 569.**

### NOTIFICACION POR AVISO

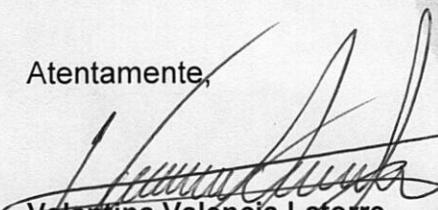
De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a **PQR No. 0092 del 06 de marzo de 2024**, asignada por usted y radicada ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la PQR : 0092 del 06 de marzo de 2024, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

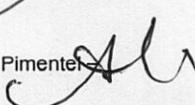
Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante la subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

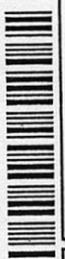
Conforme lo expuesto, se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar. Es preciso indicar que,

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

Atentamente,

  
**Valentina Valencia Latorre**  
Jefe Oficina PQRS

Elaboró: Yina Milena Almarío Pimentel  
Técnico Administrativo EPQ 



900 151 122 - 2  
Certipostal.com

HORA  
11:47:18

ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2024-04-11	PARA: MARTHA LUCIA MATEUZ ZULUAGA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		DIR: 13 ABR 2024	DIRECCION: BR OBRERO CR 15 2.50 [CP: NP] 15 ABR 2024	
DIRECCION: ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		CERRADO	CIUDAD - PAIS: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA	
CIUDAD - PAIS: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA		TEL: 7441774	TEL: 800.063.823	
DICE CONTENER Fca ladrillo Pta verde.		LARGO 0		
REMITENTE Dada a la tienda		ANCHO 0		
Se llama y no contesta		ALTO 0		
NOMBRE LEGIBLE SELLO CIRCASIA		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades		
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		VALOR DECLARADO \$0		
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		PORCENTAJE SEGURO \$0		
[Documento 24 Horas [Bog]]		OTROS VALORES \$0		
		FLETE \$1,000		
		VALOR TOTAL \$1,000		

Guia No. 2395470300945

CERTIPOSTAL

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