



Armenia, 23 FEB 2024

172 - 2024 0401

Señor(a)

MARIA LIGIA BARRIOS ROSERO

Calle 8 Bis No. 5-60

TEL:

Circasia Quindío

PQR: --- Rdo Ventanilla: 0344 del 14 de febrero de 2024

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: 00 con Rdo: Ventanilla: 0344 del 14 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,

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

en tu vida

iso Par FivePostnl (www.fivepostnl.com) | Documento 24 Horns [Bug]

900 151 122 - 2 Certipostal.Com		HORA 18:00:25		FECHA 2024-02-23		DESTINO CIRCASIA		ORIGEN ARMENIA	
PARA: MARIA LUGIA BARRIOS ROSEDO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CALLE 8BIS NO 5.60 [CP: NP] Ciudad - País: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA Nit-CC-Cod: 800.063.823									
DESTINATARIO Teléfono: 0 Largo 0 Ancho 0 Alto 0 Peso / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos Unidades 0									
Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0									
Flete \$1,000 Valor Total \$1,000									
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE O Caja O Sobre O Paquete O Otro									
CONTENEDOR: 7441774 Teléfono: 800.063.823 Nit-CC-Cod: 2304300840									
040124 TENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO No debe aparecer									
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] ODS: 200335006ddgo de Impresión: 433356 7 FEB 2024									

Oficina ARMENIA

900 151 122 - 2

CARRERA 17 N 10 59 CENTRO

746 96 99

Certipostal.Com

INFO@CERTIPOSTAL.COM

Usuario: Votulierrez.OpArmenia



CERTIPOSTAL

SECTOR PRIVADO

Guita No.

2338389200945

173- 2024

Armenia Q., febrero 15 de 2024

Señora

MARÍA LIGIA BARRIOS ROSERO

CALLE 8 BIS # 5-60

CIRCASIA QUINDIO

E.

S.

M.

REF: DERECHO DE PETICIÓN No. 0344 del 14 de febrero de 2024. Cuenta de servicio No. 101239

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 **MARÍA LIGIA BARRIOS ROSERO**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., registrada en la ventanilla única de la Entidad el día 14 de febrero de 2024, en el que la usuaria manifiesta que a partir del día 15 de febrero de 2024, la vivienda con dirección Calle 8 Bis # 5-60 queda deshabitada por un plazo de 4 meses y medio. Refiere que se anticipa a informar a la empresa EPQ a efectos de que cuando lean el medidor con la misma lectura de hoy, se entienda que se trata de que no habrá consumos por encima de los que aparezcan registrados en el aparato de medición y no se promedie consumo por considerar que el medidor se encuentre frenado o dañado. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

"...Cordialmente me dirijo a ustedes informándoles que a partir del día 15 de febrero del 2024, la vivienda con dirección Calle 8 bis # 5-60 queda deshabitada por un plazo de 4 meses y medio aproximadamente esto con el fin de que tengan en cuenta y no vayan a promediar como si el medidor estuviera frenado o dañado.

De ante mano anticipo mis agradecimientos por la atención prestada..." (sic)

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 12 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 del predio ubicado en la **CALLE 8 BIS # 5-60 DEL MUNICIPIO DE CIRCASIA Q.**, corresponde a la cuenta de servicio No. **101239**, cuya suscriptora es la señora **MARÍA LIGIA BARRIO ROSERO**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.

La empresa operadora del servicio, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta en tiempo real la información de facturación correspondiente al predio ubicado en **CALLE 8 BIS # 5-60 DEL MUNICIPIO DE CIRCASIA Q.**, a nombre de la señora **MARÍA LIGIA BARRIOS ROSERO**, denominado *NEXIS*, cuyos pantallazos se visualiza al final de esta descripción, y en el que se pueden observar las siguientes situaciones:

Análisis y Respuesta

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. 101239, cuya suscriptora es la señora **MARÍA LIGIA BARRIOS ROSERO**;

Suscriptor:	101239	CIRCASIA	Ruta:	
Nombre:	MARIA LIGIA BARRIOS ROSERO			00010304500001
Barrio:	LA CULTURA	Uso / Estrato:	RESIDENCIAL / 2	
Dirección:	CALLE 8 BIS No. 5-60			
Servicio:	ACUEDUCTO	Clase de Medición:		
Información Medidor	Número de Medidor	Dígitos	Dímetro:	
SIN INFORMACION	018657	6	1/2	
Volumetrico				

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
ENERO\24	2,808.	2,830.	22.	0	22.		16.	2,830.	☐
DICIEMBRE\23	2,786.	2,808.	22.	0	22.		14.	2,808.	☐
NOVIEMBRE\23	2,767.	2,786.	19.	0	19.		13.	2,786.	☐
OCTUBRE\23	2,749.	2,767.	18.	0	18.		12.	2,767.	☐
SEPTIEMBRE\23	2,735.	2,749.	14.	0	14.		10.	2,749.	☐
AGOSTO\23	2,725.	2,735.	10.	0	10.		10.	2,735.	☐
JULIO\23	2,713.	2,725.	12.	0	12.		8.	2,725.	☐
JUNIO\23	2,701.	2,713.	12.	0	12.		8.	2,713.	☐
MAYO\23	2,689.	2,701.	12.	0	12.		7.	2,701.	☐
ABRIL\23	2,680.	2,689.	9.	0	9.		6.	2,689.	☐

Ultima Toma de Lectura / (Crítica de Consumo)

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
FEBRERO\24	2,830.	2,850.	20.	0	20.		18.	2,850.	☒

- b) Para la facturación del mes de enero de 2024, la empresa le facturó a la usuaria la cantidad de 22 metros cúbicos de consumo, en consideración que la lectura del medidor se tomó el día 6 de enero de 2024, la cual era de 2.830 m3, frente a la lectura anterior de diciembre de 2023, que fue de 2.808 m3 para un consumo del periodo de 22m3, los cuales se le cobraron en dicho periodo.
- c) Para la facturación del mes de febrero de 2024, la lectura tomada del medidor fue de la cantidad de 2.850m3, frente a la lectura del periodo anterior de enero de 2024, que fue de 2.830m3, el consumo será de 20m3. Los cuales seguramente le serán facturados en dicho periodo.
- d) Es importante que la usuaria tenga claro que la lectura del periodo de febrero de 2024, fue tomada el 05 de febrero de 2024, luego los consumos desde el 06 de febrero a hoy 15 de febrero de 2024 serán facturados en una próxima facturación. Lo anterior, para que la usuaria esté consciente de que los consumos a partir del 06 de febrero hasta la fecha de desocupación o deshabitación del inmueble, según el derecho de petición 15 de febrero de 2024, le llegará en el próximo futuro.
- e) Es importante que la usuaria para efectos de que tenga certeza a cerca de lo que se le facture en el futuro, tomó una fotografía a la reglilla del medidor a la fecha del 15 de febrero de 2024, de esa manera tendrá la evidencia de cuál es el consumo que se le facturará del periodo del 06 de febrero al 15 de febrero de 2024, y así evitar malentendidos en la información.
- f) La empresa EPQ con fundamento en su derecho de petición del día 14 de febrero de 2024, procedió a generar la novedad en la cuenta de servicio No. **101239**, como se demuestra con el siguiente pantallazo, lo que demuestra que su derecho de petición fue atendido por la entidad.

Fecha	Novedad / Observación	Funcionario
feb/15/2024	OFICIO RAD. 0344 PREDIO QUEDA DESOCUPADO A PARTIR DEL 15 DE FEBRERO DURANTE 4 MESES Y MEDIO.	VIVIANA MARCELA MARIN RAMOS

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 solicitud de la señora **MARÍA LIGIA BARRIOS ROSERO**, en el sentido de atender la información de deshabitación de la propiedad ubicada en la **CALLE 8 BIS # 5-60 DE CIRCASIA QUINDIO**, correspondiente a la cuenta de servicio No. **101239**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., a la **Calle 8ª. #5-60 EN EL MUNICIPIO DE CIRCASIA QUINDIO**, e informase a la peticionaria que contra la presente 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.S.P., 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 previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Q., a los quince (15) días del mes de febrero de dos mil veinte cuatro (2024).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY ALZATE VILLEGAS

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

Elaboró:

Julio Ernesto Ospina Gómez Jefe de P.Q. R'S