Constancia de Notificación Personal:	No. C-0219-2020
Nombres y Apellidos del Notificado:	**GUSTAVO PEÑA VELÁSQUEZ**
Cédula de ciudadanía del Notificado:	4.464.995
Dirección electrónica de notificación:	jorgegiraldov11@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01347 del 23 de Julio de 2020
PQR:	No. 0363
Cuenta de servicio:	304310
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0319 del 06 de agosto de 2020

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la "pandemia a causa del Coronavirus COVID -19", al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, el Gobierno Nacional, mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: contactenos@epq.gov.co y la página web www.epq.gov.co a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: "… *en todo trámite,*

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización."

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo contenido en la Resolución 0319 del 06 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en doce (12) folios.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico contactenos@esaquin.gov.co o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

10700-95.02

RESOLUCIÓN -0319-2020

Agosto 06 de 2020

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"

Cuenta de servicio No. 304310

El Subgerente de Comercialización de Servicios 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,

1. Antecedentes

El señor **GUSTAVO PEÑA VELÁSQUEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número **4.464.995**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 23 de Julio de 2020, con radicado interno No. 01347 y PQR No. 0363, en el que el usuario manifiesta, inconformidad por facturación relacionado con la vivienda ubicada en la Carrera 6 # 21-26, en el municipio de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

"

La presente tiene por objeto solicitarle muy comedidamente se sirvan ordenar la realización de una visita técnica con el fin de efectuar la revisión del contador o medidor del servicio de acueducto.

HECHOS:

PRIMERO: Soy usuario del servicio de acueducto y alcantarillado, del bien inmueble de mi propiedad, ubicado en la carrera 6ª numero: 21-26 de MONTENEGRO QUINDIO.

SEGUNDO: El periodo comprendido entre el 16 de mayo y el 16 de junio del 2020, el cobro fue por ($ 246.593) – en el periodo entre el 16 de abril y el 15 de mayo del 2020 fue por ($ 159.276) y por el periodo entre el 16 de marzo y el 15 de abril del 2020 fue de ($ 160.615)

TERCERO: Que los cobros y las lecturas efectuados para los periodos antes periodo antes mencionados, son erróneos, teniendo en cuenta que el consumo es el mismo Asi la empresa está desconociendo lo dispuesto en el articulo 146 de la ley 142 de 1.994 que indica que el usuario tiene derecho que el consumo sea el elemento principal que se le cobra en la factura.

ARTICULO 146: LA MEDICION DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO: 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 disponibles, y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

RECLAMACION:

PRIMERO: Solicito se sirvan ustedes EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO (E.PQ.) suspender el cobro correspondiente al componente de acueducto, toda vez que no

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

corresponde al elemento principal que se debe cobrar en la factura, como lo es el consumo.

SEGUNDO: Que mientras se resuelve mi PETICION. Procedan ustedes a suspender el cobro por este servicio, por el valor estipulado en la factura. Numero: 2020068251325

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 predio se encuentra ubicado en la Carrera 6 # 21-26, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 304310**, cuyo suscriptor es el señor **MARCO PEÑA.**

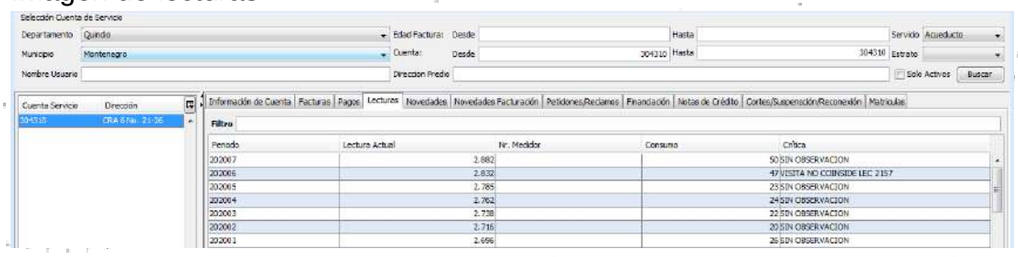
2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *Ialeph.*

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 6 # 21-26, de Montenegro, Quindío, denominado *Ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

Imagen de facturación

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Imagen de lecturas



En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 304310**, cuyo suscriptor es el señor **MARCO PEÑA.**

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	2696	26 m³
202002	2716	20 m³
202003	2738	22 m³
202004	2762	24 m³
202005	2785	23 m³
202006	2832	47 m³
202007	2882	50 m³

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	2696	26 m³
202002	2716	20 m³
202003	2738	22 m³
202004	2762	24 m³
202005	2785	23 m³
202006	2832	47 m³
202007	2882	50 m³

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: *"Procedí a revisar el sistema hidráulico de la vivienda que consta de un primero y segundo piso, puntos revisados, lavamanos, sanitarios, duchas, lavaderos y la lavadora y no se encuentran*

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

fugas de agua, en la revisión de los sanitarios se puso atención en los accesorios como es el tapón agua stop, tubos de desagüe y la válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, revisando el funcionamiento del medidor este se encuentra funcionando normal, firmo el señor Gustavo Peña Velásquez, propietario"; lectura el día de la visita de 2896 M3, viven 5 personas adultas, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente se puede evidenciar que en el mes de junio hubo una lectura de 2832 y un consumo de **47 M3**, en julio hubo una lectura de 2882, y un consumo de **50 M3,** también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectúo la visita.

De acuerdo al resultado de la Visita Técnica que anexamos, podemos evidenciar en nuestro sistema, el hallazgo de una posible desviación significativa que incide fundamentalmente en el consumo de la vivienda.

La ley 142 de 1994, nos trae a colación, en su artículo 146 *la medición del consumo y el precio en el contrato*. Definida, así:

4. NORMATIVIDAD.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nos trae a colación la revisión previa, entendiéndose esta como la obligación que tienen las empresas prestadoras del servicio de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, el mencionado artículo expone:

> ***"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.*** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. "*

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

> *"Artículo 1.3.20.6* ***Desviaciones significativas.*** *Para efectos de lo previsto en el articulo149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*
>
> *a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);*
> *b) Sesenta y cinco por ciento* ***(65%)*** *para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);*

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

(…).

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(…).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202006	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³	(47+23+24+22+20+26) =162 162 / 6 = **27m³** **Tenemos que el consumo promedio debe ser de 27m³**	**47 m³**	**20 m³**	Una vez realizada la operación con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que **el incremento fue del 74.07%,** por lo cual SI cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que SI excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202007	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m³	(50+27+23+24+22+20) =166 166 / 6 = **27.66m³** **Tenemos que el consumo promedio debe ser de 27.66m³**	**50 m³**	**22.34 m³**	Una vez realizada la operación con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que **el incremento fue del 81%,** por lo cual **SI** cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que **SI** excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

5. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 de marzo de 2020, *"Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público",* los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

> *"Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional,* ***que sean estrictamente necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19*** *y las actividades permitidas en el artículo anterior..."*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

> *"… De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 21 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.*
>
> *…*
>
> *Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local…."*

En virtud de lo anterior, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011, y decreto legislativo 491 de 2020, artículo 4º, se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

> *"Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto."*

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 4 del decreto legislativo 491 de 2020.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR EL SEÑOR GUSTAVO PEÑA VELASQUEZ, identificado con cédula de ciudadanía número **4.464.995**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 320752**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 6 # 21-26, de Montenegro Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	**2696**	**26 m³**
202002	**2716**	**20 m³**
202003	**2738**	**22 m³**
202004	**2762**	**24 m³**
202005	**2785**	**23 m³**
202006	**2832**	**47 m³**
202007	**2882**	**50 m³**
Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 30 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constato: "Procedí a revisar el sistema hidráulico de la vivienda que consta de un primero y segundo piso, puntos revisados, lavamanos, sanitarios, duchas, lavaderos y la lavadora y no se encuentran fugas de agua, en la revisión de los sanitarios se puso atención en los accesorios como es el tapón agua stop, tubos de desagüe y la válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, revisando el funcionamiento del medidor este se encuentra funcionando normal, firmo el señor Gustavo Peña		

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

Velásquez, propietario. La lectura el día de la visita fue de 2896 M3, viven 5 personas adultas, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente se puede evidenciar que en el mes de junio hubo una lectura de 2832 y un consumo de **47 M3**, en julio hubo una lectura de 2882, y un consumo de **50 M3,** también en el recuadro anterior se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectúo la visita.

De acuerdo al resultado de la Visita Técnica que anexamos, podemos evidenciar en nuestro sistema, el hallazgo de una posible desviación significativa que incide fundamentalmente en el consumo de la vivienda.

Para concluir, en nuestro sistema denominado *Ialeph* podemos observar que en el periodo facturado de junio de 2020, hubo un error de lectura de **47 M³,** en julio hubo un error de lectura de **50 M3**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **42 M³**, es decir, **20 M³** por el mes de junio y **22 M³**por el mes de julio de 2020, en razón al error en la lectura de los periodos facturados anteriormente mencionados; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Para efectos del cumplimiento de esta decisión, remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar esta decisión al correo electrónico aportado por el señor **GUSTAVO PEÑA VELASQUEZ** ***jorgegiraldov11@hotmail.com***

ARTICULO CUARTO: En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO: El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o página de web de la empresa.

ARTÍCULO QUINTO: De no poderse notificar conforme al artículo tercero de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario 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 de Apelación ante la Superintendencia

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

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 seis (6) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

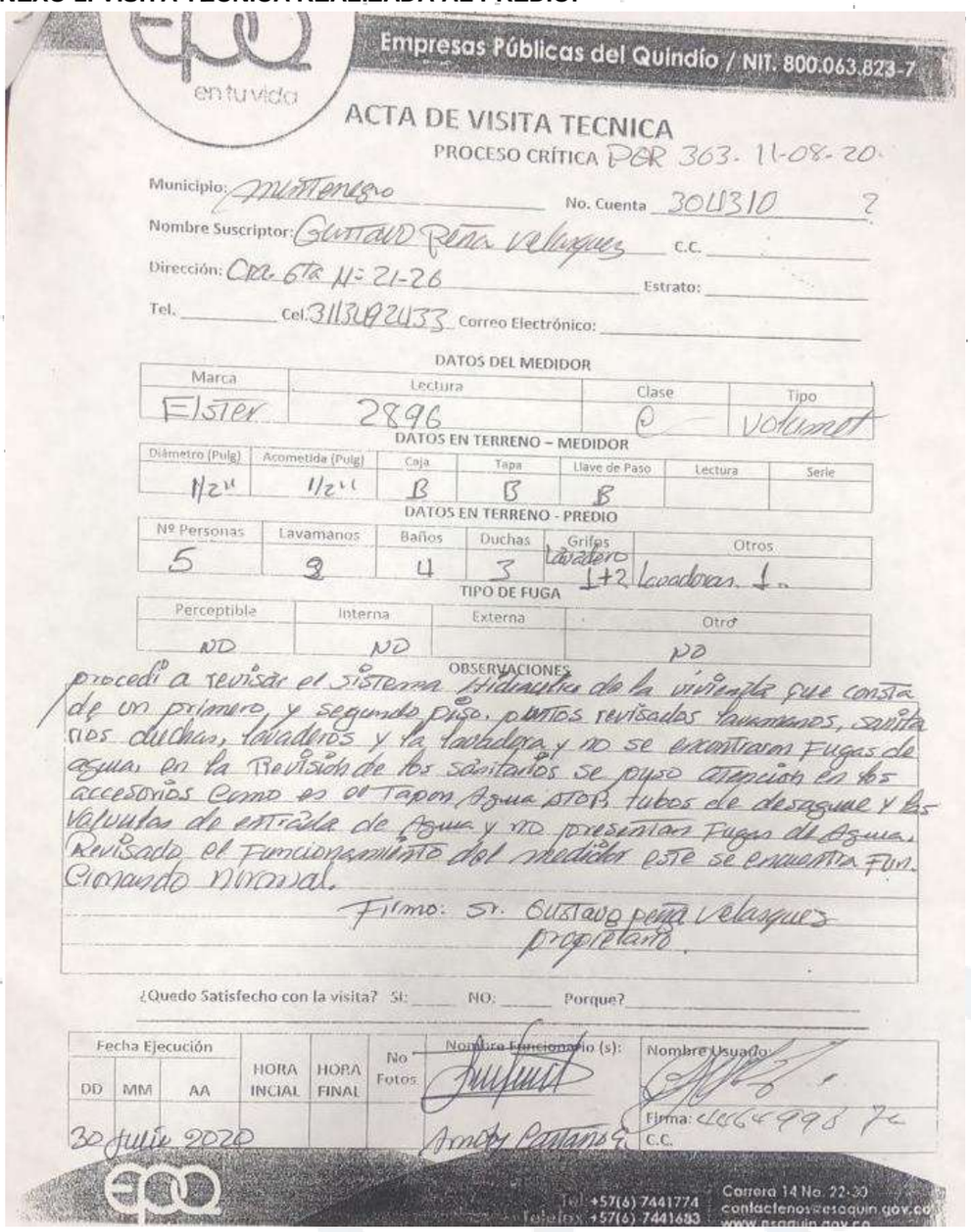
JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P). (E)

PQR No. 0363 DE 2020

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R´S

Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683
Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquin.gov.co
www.esaquin.gov.co

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA

PROCESO CRÍTICA PCR 363- 11-08-20

Municipio: Montenegro No. Cuenta 304310 2

Nombre Suscriptor: Gustavo Pena Velasquez C.C.

Dirección: Cra 6ta N° 21-26 Estrato:

Tel. Cel. 3113082433 Correo Electrónico:

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
Elster	2896	C	Volumet

DATOS EN TERRENO – MEDIDOR

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1/2"	1/2"	B	B	B		

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
5	2	4	3	Lavadero 1+2	lavadoras 1.

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro
ND	ND		ND

OBSERVACIONES

procedí a revisar el sistema hidráulico de la vivienda que consta de un primero y segundo piso. puntos revisados humanos, sanitarios duchas, lavaderos y la lavadora y no se encontraron fugas de agua en la revisión de los sanitarios se puso atención en los accesorios como es el tapon, agua stop, tubos de desagüe y las valvulas de entrada de agua y no presentan fugas de agua. Revisado el funcionamiento del medidor este se encuentra funcionando normal.

Firmo: Sr. Gustavo pena Velasquez propietario.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: NO: Porque?

Fecha Ejecución DD	MM	AA	HORA INCIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
30	Julio	2020				Andrés Pantano G.	Firma: C.C. 4664998 7c

Tel. +57(6) 7441774 Telefax: +57(6) 7441683 Carrera 14 No. 22-30 contactenos@esaquin.gov.co www.esaquin.gov.co