

Armenia Q.,

172-2023

### ACTO ADMINISTRATIVO

Señor  
DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO  
CARRERA 4 # 21-19  
MONTENEGRO QUINDÍO  
E. S. M.

Ref. DERECHO DE PETICIÓN No. 1918 NEXIS del 20 de NOVIEMBRE de 2023.  
Cuenta de Servicio No. 121954

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

- 1.1. La señora **DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO**, radicó derecho de petición a Empresas Públicas del Quindío, el día 20 de noviembre de 2023, radicado en Ventanilla Única con el número **1918**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 4a. No. 21-19 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta lo siguiente:

*"...REVISAR 125M DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA..."*. (sic)

- 1.2. Inmediatamente fue recibida la solicitud del usuario, se procedió a registrarla en la Jefatura de PQR'S, y a expedir la orden de trabajo No. 2211 del 20 de noviembre de 2023, correspondiéndole al señor Arnoby Castaño E., proceder a la práctica de la visita técnica a efectos de verificar la existencia o no de desviación significativa como sugiere la misma usuaria y peticionaria.
- 1.3. El día 29 de noviembre de 2023 el señor Arnoby Castaño, contratista experto en esta clase de asuntos, procedió a realizar la visita técnica a la vivienda ubicada en la CARRERA 4a. No. 21-19 DEL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO, consignando en el acta respectiva las siguientes observaciones:

"Este predio es un sitio llamado Café Bar, permanentemente es visitado por los usuarios todos los días, más que todo en fines de semana, revisado el sistema hidráulico interno me encuentro que tiene una fuga de agua, en uno de los sanitarios, y la fuga es por el tubo de desagüe, ya que el nivel del agua sobrepasa el tubo, esta fuga solo es visible cuando se pasa revista detalladamente."

- 1.4. En la visita técnica se puede evidenciar que el medidor tiene una lectura el día de la diligencia de 529 metros cúbicos.

El servicio se les presta a 4 personas permanentemente y a usuarios ocasionales al establecimiento comercial, la infraestructura sanitaria consta de 3 lavamanos, 2 sanitarios, 1 lavaplatos y 1 grifo para lavado de ropa, no cuentan con lavadora mecánica.

- 1.5. La visita fue suscrita por el usuario, señor Jeison Guayara Arias, quien conoció directamente que el medidor está funcionando normalmente, y que estando la grifería cerrada inmediatamente el medidor se frena, situación que determina inequívocamente que en la vivienda no existe ninguna fuga imperceptible que pueda incidir en el alto consumo que presenta la cuenta de usuario, sin embargo, en uno de los sanitarios se evidenció una fuga de agua por el tubo de desagüe, ya que el nivel del agua sobrepasa el tubo, y corresponde a las denominadas fugas perceptibles interna que corresponde su atención, reparación y asunción de pérdidas a los usuarios y/o suscriptores de la propiedad inmueble. No obstante, lo aquí acontecido será verificado conforme a las normas del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 en consonancia con la Resolución CRA 151 de 2001, que establece los términos y requisitos para la aplicación de las desviaciones significativas.

- 1.6. El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual fue importante que en el acta se dejara la constancia del buen estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas, señalando que la fuga perceptible está ubicada en uno de los sanitarios del inmueble, en el tubo de desagüe respectivo.

- 1.7. Habida cuenta de que la fuga es de las denominadas perceptibles, corresponde a las que de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, aquellas que pueden detectarse a través de los sentidos ordinarios humanos, sin apoyo técnico, no dan lugar a que se facture a través de mecanismos alternativos de medición real de consumos ni a la obligación del prestador de ayudar a detectar el sitio y causa de las fugas, ha indicado la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. No obstante, lo anterior, la fuga perceptible evidenciada en la visita técnica no es de la entidad que pueda generar un consumo tan exagerado como el presentado en el periodo de octubre de 2023 de 125 metros cúbicos de consumo, por lo cual se dan los requisitos exigidos por la Resolución CRA 151 de 2001, ya que se trata de un consumo significativo lo cual debe ser atendido en favor del usuario.

## 2. 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 artículo 149 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 periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, 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 (40m<sup>3</sup>);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);

(...).

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
202310	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup>	$(17+11+15+13+13+16) = 85$ $85/6 = 14.16 = 14$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 14m <sup>3</sup>	125 m <sup>3</sup>	111m <sup>3</sup>	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 793%, 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.

El presente acto administrativo se enviará vía correo electrónico 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, se le descontarán **111 metros cúbicos, por lo cual se le reliquidará la factura del mes de octubre de 2023, abonando las sumas correspondientes** (Se anexa aparte de la factura con el valor a pagar en donde se evidencia el reconocimiento de 111 metros cúbicos).

De acuerdo con la visita técnica efectuada por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, tenemos que decirle que habida cuenta que la infraestructura hidráulica y sanitaria tiene una pequeña fuga en el tubo de desagüe que debe ser arreglada por el usuario, pero que aun encontrándose esa fuga no es de la entidad que pudiera generar un consumo exorbitante de 125m<sup>3</sup>., por tanto, se dan los requisitos para establecer una desviación significativa como la señalada por la Resolución CRA 151 de 2001, norma que definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

Teniendo en cuenta que, se trata de un usuario con un consumo promedio menor a 40m<sup>3</sup>, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65% al promedio de consumo de los últimos seis (6) meses, así:

En septiembre de 2023 el promedio de los últimos seis (6) meses en m<sup>3</sup>, igual a 85 dividido 6 = **14,16 m<sup>3</sup>**  
 Promedio **14 m<sup>3</sup>**.

Consumo motivo de la reclamación = **125m<sup>3</sup> por el periodo de octubre de 2023**

Diferencia corresponde a **111 m<sup>3</sup> por el periodo de octubre de 2023.**

El % promedio es de **793%** en el periodo mensual, correspondiente al resultado de dividir el metraje facturado entre el número de metros promedio durante los últimos seis (6) lecturas de consumo facturado.

Se cumple con la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el **65% del promedio del consumo.**

El cuadro anterior nos demuestra que, en el periodo de **202310**, si hay desviación significativa, porque la diferencia entre el promedio de acuerdo al número de habitantes del predio analizado, lo mismo que el promedio de los consumos durante los últimos seis (6) meses y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos inferiores a 40m<sup>3</sup>. Teniendo claro esto, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa y ello se hace a través del proceso de la crítica de la Empresa Prestadora.

Ahora bien, para el periodo de octubre de 2023, las condiciones son:

PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
---------	---------------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	------------	-------------

202311	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup>	$(11+15+13+13+16+125) = 193$ $193/ 6 = 32.16 = 32$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 32m <sup>3</sup>	58 m <sup>3</sup>	26m <sup>3</sup>	Una vez realizada la operación con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el <b>incremento fue del 81%</b> , por lo cual <b>SI</b> cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que <b>SI</b> excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.
--------	--	---	-------------------	------------------	---

El presente acto administrativo se enviará vía correo electrónico 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, se le descontarán **26 metros cúbicos, por lo cual se le reliquidará la factura del mes de noviembre de 2023, abonando las sumas correspondientes** (Se anexa aparte de la factura con el valor a pagar en donde se evidencia el reconocimiento de 26 metros cúbicos).

De acuerdo con la visita técnica efectuada por el señor **ARNOBY CASTAÑO**, tenemos que decirle que habida cuenta que la infraestructura hidráulica y sanitaria tiene una pequeña fuga en el tubo de desagüe que debe ser arreglada por el usuario, pero que aun encontrándose esa fuga no es de la entidad que pudiera generar un consumo exorbitante de 58m<sup>3</sup>., por tanto, se dan los requisitos para establecer una desviación significativa como la señalada por la Resolución CRA 151 de 2001, norma que definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

Teniendo en cuenta que, se trata de un usuario con un consumo promedio menor a 40m<sup>3</sup>, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65% al promedio de consumo de los últimos seis (6) meses, así:

En septiembre de 2023 el promedio de los últimos seis (6) meses en m<sup>3</sup>, igual a 193 dividido 6 = **32.16 m<sup>3</sup>**  
 Promedio **32 m<sup>3</sup>**.

Consumo motivo de la reclamación = **58m<sup>3</sup> por el periodo de noviembre de 2023**

Diferencia corresponde a **26 m<sup>3</sup> por el periodo de noviembre de 2023.**

El % promedio es de **81%** en el periodo mensual, correspondiente al resultado de dividir el metraje facturado entre el número de metros promedio durante los últimos seis (6) lecturas de consumo facturado.

Se cumple con la condición de desviación significativa ya que la desviación superó el **65% del promedio del consumo**.

El cuadro anterior nos demuestra que, en el período de **202311**, si hay desviación significativa, porque la diferencia entre el promedio de acuerdo al número de habitantes del predio analizado, lo mismo que el promedio de los consumos durante los últimos seis (6) meses y el consumo objeto de reclamación, representa más del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos inferiores a 40m<sup>3</sup>. Teniendo claro esto, ahora lo que tenemos que identificar es la causa de esa desviación significativa y ello se hace a través del proceso de la crítica de la Empresa Prestadora.

En tal virtud procederemos a devolver la cantidad de 137 metros cúbicos en total, 111 por el periodo de octubre y 26 por el periodo de noviembre.

## 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 4a. No. 21-19 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO EN EL QUINDIO**. corresponde a la cuenta de servicio **No. 121954**, cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **DORA ELENA GALLEGO**.

### 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 4a. No. 21-19 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**, denominado **NEXIS**, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

#### 1. Imagen de lecturas y consumos

Suscriptor: 121954 MONTENEGRO Ruta:

Nombre: DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO 00010085500001

Barrio: LA PISTA Uso / Estrato: COMERCIAL / C

Dirección: CRA 4 # 21-19

Servicio: ACUEDUCTO Clase de Medición:

Información Medidor: CONTROLAGUA Número de Medidor: 22012088

Volumetrico Dígitos: 6 Díametro: 1/2

Emisión	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo (L/K)	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
NOVIEMBRE\23	463.	521.	58.	0	58.		32.	521.	<input checked="" type="checkbox"/>
OCTUBRE\23	338.	463.	125.	0	125.		14.	463.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	322.	338.	16.	0	16.		16.	338.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	309.	322.	13.	0	13.		21.	322.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	296.	309.	13.	0	13.		25.	309.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	281.	296.	15.	0	15.		31.	296.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	270.	281.	11.	0	11.		38.	281.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	253.	270.	17.	0	17.		42.	270.	<input type="checkbox"/>
MARZO\23	224.	253.	29.	0	29.		39.	253.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	224.	224.		0	40.		40.	224.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	186.	224.	38.	0	38.		42.	224.	<input type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	134.	186.	52.	0	52.		9.	186.	<input type="checkbox"/>
NOVIEMBRE\22	81.	134.	53.	0	53.			134.	<input type="checkbox"/>
OCTUBRE\22	44.	81.	37.	0	37.			81.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. 121954, cuya suscriptora es la señora DORA ELENA GALLEGO, petionaria.

### 3. Análisis y Respuesta

#### 2.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario:

a) El consumo histórico en el predio aludido por la petionaria lo podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202311	521	58 m <sup>3</sup>
202310	463	125 m <sup>3</sup>
202309	338	16 m <sup>3</sup>
202308	322	13 m <sup>3</sup>

c) Liquidación de la factura correspondiente a octubre de 2023

Suscriptor: 121954 - DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO Factura No: 2310121954 ✓ Vlt Cancelado \$ 0  
 Ecturación: OCTUBRE/23 Ciclo: 01 Ectura Cancelada: FINANCIADA Fecha de Pago:   
 Empresa: EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP Meses de Atraso: 0 Hora de Pago:   
 Información Datos Básicos / Liquidación Provisional

Servicio E.S.P.	Uso Liquidado	Estado Liquidado	Valor Mes	Valor Atraso	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Totalizado M3	Factor	Consumo OK
-----------------	---------------	------------------	-----------	--------------	-------------	-----------	---------	---------------	--------	------------

ESP	Concepto	Facturación Provisional			Facturación Definitiva			Vlt Pagado / Saldo	
		Valor Mes	Valor Atraso	Total	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Vlt Pagado	Saldo
A	CARGO FLD ACUEDUCTO	7,702	0	7,702	7,702	0	7,702	0	7,702
A	CONSUMO ACUEDUCTO	314,616	0	314,616	314,616	0	314,616	0	314,616
A	CONTRIB. CONSUMO ACUEDUCTO	188,770	0	188,770	188,770	0	188,770	0	188,770
C	CARGO FLD - ALCANTARILLADO	4,447	0	4,447	4,447	0	4,447	0	4,447
C	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	268,489	0	268,489	268,489	0	268,489	0	268,489
C	CONTRIB. VERTIMIENTO	161,094	0	161,094	161,094	0	161,094	0	161,094

Totales: 945,118 0 945,118 945,118 0 945,118 0 77,023,146.16  
 Valor Factura (Provisional) 945,118 Valor Factura (Definitiva) 945,118 Saldo 945,118

d) Liquidación de la factura correspondiente a noviembre de 2023

Suscriptor: 121954 - DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO Factura No: 2311121954 ✓ Vlt Cancelado \$ 0  
 Ecturación: NOVIEMBRE/23 Ciclo: 01 Ectura Cancelada: FINANCIADA Fecha de Pago:   
 Empresa: EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP Meses de Atraso: 1 Hora de Pago:   
 Información Datos Básicos / Liquidación Provisional

Servicio E.S.P.	Uso Liquidado	Estado Liquidado	Valor Mes	Valor Atraso	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Totalizado M3	Factor	Consumo OK
-----------------	---------------	------------------	-----------	--------------	-------------	-----------	---------	---------------	--------	------------

ESP	Concepto	Facturación Provisional			Facturación Definitiva			Vlt Pagado / Saldo	
		Valor Mes	Valor Atraso	Total	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Vlt Pagado	Saldo
A	CARGO FLD ACUEDUCTO	7,702	7,702	15,404	7,702	7,702	15,404	0	15,404
A	CONSUMO ACUEDUCTO	145,985	314,616	460,601	145,985	314,616	460,601	0	460,601
A	CONTRIB. CONSUMO ACUEDUCTO	87,590	188,770	276,360	87,590	188,770	276,360	0	276,360
A	INT. DE MORA	7,666	0	7,666	7,666	0	7,666	0	7,666
C	CARGO FLD - ALCANTARILLADO	4,447	4,447	8,894	4,447	4,447	8,894	0	8,894
C	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	124,579	268,489	393,068	124,579	268,489	393,068	0	393,068
C	CONTRIB. VERTIMIENTO	74,748	161,094	235,842	74,748	161,094	235,842	0	235,842
C	INT. MORA ALCANTARILLADO	6,510	0	6,510	6,510	0	6,510	0	6,510

Totales: 459,227 945,118 1,404,345 459,227 945,118 1,404,345 0 15,404,460.60  
 Valor Factura (Provisional) 1,404,345 Valor Factura (Definitiva) 1,404,345 Saldo 1,404,345

e) Luego de la evaluación técnica en la entidad con los soportes adjuntos se puede determinar que el mayor consumo en la vivienda se debe a la fuga perceptible ubicada en la visita técnica del 29 de noviembre de 2023, la cual debe ser reparada urgentemente por los usuarios, sin embargo, no es de la entidad como para generar el consumo de 125 metros cúbicos, luego se trata de una desviación significativa que tienen un tratamiento especial en las normas en materia de servicios públicos.

f) Con el mayor respeto por nuestro usuario, tenemos que manifestarle que se accederá a la pretensión presentada.

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 Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER** a la pretensión suscrita por el señor **DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 121954**, correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 4a. No. 21-19 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo, por tanto se accede al ajuste de la facturación en razón a que los consumos ocasionados en gran parte fueron ocasionados por una desviación significativa al tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y por la Resolución 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Se adjunta la nueva factura donde se evidencia el reconocimiento de los periodos de octubre y noviembre de 2023, con 111m3 y 26, respectivamente, para un total de 137 metros cúbicos de devolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la dirección de correo electrónico [racerindustry88@gmail.com](mailto:racerindustry88@gmail.com)

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la señora **DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO**, a la dirección del predio ubicado en la **CARRERA 4a. No. 21-19 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, estos es, la oficina de PQR'S 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.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**YURANY VILLEGAS ALZATE**

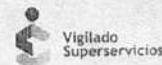
**Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario**  
**Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.**

Elaboró: Julio E. Ospina., Jefe de PQR's



**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 **121954**

NOMBRE USUARIO **DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO** IDENTIFICACIÓN **24807294**

DIRECCIÓN INMUEBLE **CRA 4 # 21-19**

CÓDIGO RUTEO **0001 - 008550 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL

USO / ESTRATO **COMERCIAL / C** BARRIO **LA PISTA**

MUNICIPIO **MONTENEGRO** CICLO **01**

**FACTURA N. 2311121954**

Número para pago por medios electrónicos

PERIODO LIQUIDACIÓN	NOVIEMBRE/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-11-30
FECHA DE PAGO OPORTUNO	INMEDIATO
FECHA DE SUSPENSIÓN	INMEDIATO
FACTURAS VENCIDAS	1

**TOTAL A PAGAR 375.101**

**INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO**

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
CONTROLAGUA	CONTROLAGUA	1/2	22012088	
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M <sup>3</sup>	Promedio M <sup>3</sup>
Sin Novedad	463	521	32	32

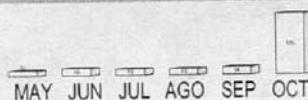
**INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS**

Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION					
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M <sup>3</sup>	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M <sup>3</sup>
Sin Novedad	0.00	0.00	0,00	1,0000	0,00	0,00

**Periodo de Consumo Acueducto**

Desde: 2023-10-14 Hasta: 2023-11-13

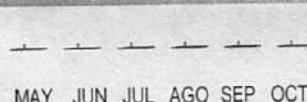
Histórico de Consumos M<sup>3</sup>



**Periodo de Consumo Gas**

Desde: 2023-10-14 Hasta: 2023-11-13

Histórico e Consumos M<sup>3</sup>



**LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO**

Rangos	Consumo	Vlr m <sup>3</sup>	Valor
1 - 13	13	2,516.97	32.721
14 - 26	13	2,516.97	32.721
27 - 99999	6	2,516.97	15.102

Concepto	Valor
CARGO FIJO ACUEDUCTO	7.702
CONSUMO ACUEDUCTO	80.544
CONTRIB. CONSUMO ACUEDUCTO	48.325
INT. DE MORA	7.666

Total Mes: Saldo en Mora: **60.412**  
TOTAL ACUEDUCTO **204.649**

**LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO**

Rangos	Consumo	Vlr m <sup>3</sup>	Valor
1 - 13	13	2,147.91	27.923
14 - 26	13	2,147.91	27.923
27 - 99999	6	2,147.91	12.887

Concepto	Valor
CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4.447
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	68.733
CONTRIB. VERTIMIENTO	41.240
INT. MORA ALCANTARILLADO	6.510

Total Mes: Saldo en Mora: **49.522**  
TOTAL ALCANTARILLADO **170.452**

**LIQUIDACIÓN GAS**

Rangos Consumo Vlr m<sup>3</sup> Valor

Concepto Valor

Total Mes: Saldo en Mora:

TOTAL GAS

**FINANCIACIONES**

Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE

VALOR FACTURA **375.101**  
VALOR PAGADO **0**  
**TOTAL A PAGAR 375.101**

**FACTURA N° 2311121954**

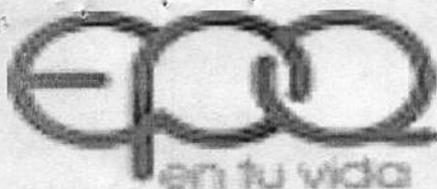
CÓDIGO USUARIO **121954** MUNICIPIO **MONTENEGRO**



(415)7709998606104(8020)2311121954(3900)0000375101(96)20231219

PERIODO LIQUIDACIÓN	NOVIEMBRE/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-11-30
PAGO OPORTUNO	INMEDIATO
FECHA SUSPENSIÓN	INMEDIATO
FACTURAS VENCIDAS	1

**TOTAL A PAGAR 375.101**



Contáctenos EPQ <contactenos@epq.gov.co>

---

## Respuesta

---

Contáctenos EPQ <contactenos@epq.gov.co>

11 de diciembre de 2023,  
10:00 a.m.

Para: "racerindustry88@gmail.com" <racerindustry88@gmail.com>

Buenos días.

Envío adjunto oficio radicado en ventanilla unica de EPQ # 4066 del 11 de diciembre de 2023.

REF : Respuesta a derecho de petición del 20 de noviembre de 2023, con radicado interno nexis # 1918, y con cuenta de servicio # 121954 de ventanilla unica de EPQ.



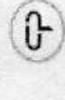
**RADICADO 4066.pdf**  
7492K

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-11	HORA 17:21:59	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				
Dirección: CR 14 22-30				
Ciudad - País: ARMENIA - COLOMBIA				
NIT-CC-Cod: 2304300940- 800.063.823				
CONTENER: 406623				
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE				
<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]				
PARA: DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CRA 4 NO 21.19 [CP: NP] Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 0				
NIT-CC-Cod: 0				
PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades				
Valor Declarado \$0				
Porcentaje Seguro \$0				
Otros Valores \$0				
Flete \$1,000				
Valor Total \$1,000				
OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM				

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-11	HORA 17:21:59	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				
Dirección: CR 14 22-30				
Ciudad - País: ARMENIA - COLOMBIA				
NIT-CC-Cod: 2304300940- 800.063.823				
CONTENER: 406623				
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE				
<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input checked="" type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro				
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]				
PARA: DORA ELENA GALLEGO JARAMILLO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CRA 4 NO 21.19 [CP: NP] Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 0				
NIT-CC-Cod: 0				
PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades				
Valor Declarado \$0				
Porcentaje Seguro \$0				
Otros Valores \$0				
Flete \$1,000				
Valor Total \$1,000				
OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM				



Guía No. 2292298100945



CERTIPOSTAL



Guía No. 2292298100945



CERTIPOSTAL

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

Usuario: Vguterrez.OpArmenia

\*ODS: 1961980094fgo4e Impresion: 422382

*Hadras cafe*

*25 6070*

*13-12-23*

*10-12-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*

*14-6-23*