



Armenia,

12 DIC 2023

172 - 2023

4 0 8 8

Señor(a)
JULIO CESAR GARCIA
Carrera 3 No. 25-37
TEL: 324-4369330
Montenegro Quindío

PQR No 0353 RAD No 3142 de 2023

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 la PQR 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 del oficio del 04 de Diciembre de 2023, 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

172-2023

Armenia Q., Diciembre 04 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señor

JULIO CESAR GARCIA

CARRERA 3 # 25-37

TELEFONO: 324-436-9330

MONTENEGRO, QUINDÍO

E. S. M.

Ref. D.P. del 23 de noviembre de 2023. Radicado PQR-0353 y Radicado Interno 3142 Cuenta de Servicio No. 122047.

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 **JULIO CESAR GARCIA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 23 de noviembre de 2023, con Radicado **PQR 0353**, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 3 # 25-37, DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta y solicita lo siguiente:

"Usuario muy molesto por el incremento en la factura, dice que injusto, ya que no ha habido agua por casi tres meses, solo llega por horas, dice que no va pagar ese recibo hasta que no le solucionen y le expliquen el porque del incremento excesivo del recibo, dice que viven dos personas, le subio 2 metros".

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 3 # 25-37, DE MONTENEGRO QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **122047**, cuyo suscriptor es la señora **PAULA ANDREA GOMEZ CASTILLO**.

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 3 # 25-37, DE MONTENEGRO QUINDIO**, 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 OK	Consumo Estudio	Promedio	L Tomada
OCTUBRE\23	432.	448.	16.	0	16.	.	7.	448.
SEPTIEMBRE\23	418.	432.	14.	0	14.	.	5.	432.
AGOSTO\23	395.	418.	23.	0	23.	.	2.	418.
JULIO\23	394.	395.	1.	0	1.	.	2.	395.
JUNIO\23	393.	394.	1.	0	1.	.	2.	394.
MAYO\23	391.	393.	2.	0	2.	.	2.	393.
ABRIL\23	389.	391.	2.	0	2.	.	3.	391.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **122047**, cuyo suscriptor es la señora **PAULA ANDREA GOMEZ CASTILLO**.

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 el peticionario 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 29 de noviembre 2023, se constató lo siguiente: *"Predio tiene medidor Agua Forja con lectura en 481 metros cubicos, está funcionando dentro de límites normales, esta dirección es la misma de la vivienda lindante y al parecer el consumo de agua es compartida, aunque la vivienda lindante se encuentra deshabitada hace tiempo, fui a revisar internamente la vivienda del peticionario y no dejo, que dejara asi, mientras solucionaba lo de la dirección de la vivienda donde vive Julio Cesar García, el medidor se encuentra quieto, no existe fuga imperceptible"*.



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: _____ Cuenta: 122017 Proceso que Solicita: PAR. 353
 Nombre del Suscriptor: Paula andrea Gomez G
 Nombre del Solicitante: Julio Cesar Garcia R. 28. NOV 23
 Dirección: Pta 3 - N. 25-37
 Celular: 3244369330 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>AF</u>	<u>481</u>	<u>C</u>	<u>VOL</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (")	Acústica	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2</u>	<u>1 1/2</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>B</u>		<u>6026328</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	Javaplatos	Grifos	Otros
<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>

TIPO DE FUGA: 1

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES

predio tiene medidor Agua Fija con lectura en 481 metros. esta funcionando dentro de limites normales. esta direccion es la anterior de vivienda fin. dante y al parecer el consumo de agua es compartido, aunque la vivienda lindante se encuentra deshabitada hace tiempo. fui a revisar internamente la vivienda del patrimonio y no dejo que dejaran aqui mientras se solucionaba lo de la direccion de el medidor. se encuentra quieto, no existe fuga imperceptible.

Fecha Elección			HORA INICIA	HORA FINAL	No. Folios	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				FIRMA	FIRMA
<u>29</u>	<u>NOV</u>	<u>2023</u>				<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>

en tu vida



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 este periodo facturado, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar que la lectura va en 481 metros cúbicos, así mismo, en el predio no se encontraron fugas perceptibles ni imperceptibles, el sistema hidráulico 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 **JULIO CESAR GARCIA**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 132776**, correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 13 # 3-07, DE QUIMBAYA QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión al señor **JULIO CESAR GARCIA**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 13 # 3-07, DE QUIMBAYA QUINDIO**, 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 cuatro (04) días del mes de diciembre de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE 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: Gustavo A. Zamora P.U. PQR

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-12	HORA 17:21:27	900 151 122 - 2 Certipostal.Com		
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			PARA: JULIO CESAR GARCIA CORREO ELECTRONICO NO APORTA?			Guia No. 2293142200945
Direccion: CR 14 22-30			Direccion: CRA 3 NO 25.37 [CP: NP]			 CERTIPOSTAL <small>Soluciones de correo</small> OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM
Ciudad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA			
Telefono: 7441774	Nit-CC-Cod: 2304300940 800.063.823		Telefono: 3244369330		Nit-CC-Cod:	
CONTENER: 406823			<input type="radio"/> Caja <input checked="" type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ANCHHO 0	ALTO 0
FENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO			PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades			Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE			<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Falta informacion <input type="radio"/> Traslado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Rehusado			Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]			<input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input type="radio"/> Otros			

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-12-12	HORA 17:21:27	900 151 122 - 2 Certipostal.Com		
E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			PARA: JULIO CESAR GARCIA CORREO ELECTRONICO NO APORTAD			Guia No. 2293142200945
Direccion: CR 14 22-30			Direccion: CRA 3 NO 25.37 [CP: NP]			 CERTIPOSTAL <small>Soluciones de correo</small> OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM
Ciudad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA			
Telefono: 7441774	Nit-CC-Cod: 2304300940 800.063.823		Telefono: 3244369330		Nit-CC-Cod:	
CONTENER: 408823			<input type="radio"/> Caja <input checked="" type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ANCHHO 0	ALTO 0
FENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO CEO de Cerameca			PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades			Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE			<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Falta informacion <input type="radio"/> Traslado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Rehusado			Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]			<input type="radio"/> No Hay Quien Reciba <input checked="" type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Otros			