



26 OCT 2023

3437

10700-95.02

Armenia Q., Octubre 26 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
LUZ STELLA ALZATE
CARRERA 3 # 12-08 PISO 2
MONTENEGRO, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. D.P. del 24 de octubre de 2023. Radicado Interno No. 2857 Cuenta de Servicio No. 130277.

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 **LUZ STELLA ALZATE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.099**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 24 de octubre de 2023, con Radicado Interno N°. **2857**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 3 # 12-08 PISO 2, DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

“.....

Cordial Saludo:
YO, LUZ STELLA ALZATE CON CC. NO 24808099. EN MI CONDICION DE USUARIO DE LA EMPRESA EPQ Y DE PROPIETARIO DE UNA VIVIENDA UBICADA EN LA CAR 3 # 12-8. P. 2 SECTOR DE LA CARRERA DE MONTENEGRO.
RECIBIENDO AL PRESENTE DERECHO DE PETICION SEGUN ART 23 CP. CON LA FINALIDAD DE QUE SE ME REVISE EL QUE CONSISTE EL ALZA Y EL INCREMENTO DEL SERVICIO DE DISEÑO ULTIMAMENTE EN MI VIVIENDA, TENIENDO EN CUENTA QUE LAS PERSONAS QUE HABITAMOS ALLI CASI NO PERMANECEREMOS EN LA HABITACION PUES LOS MANTENEMOS TRABAJANDO Y SOLO RETORNAMOS AL ANOCHECER, DEMAS ES UN ZONO COMPLETADO QUE A LAS VIVIENDAS DE MONTENEGRO ERAN LLEGAR DESDE 5 DIAS DE LOS 30 DIAS DEL MES DEBIDO A LAS CONTINUAS Y PROLONGADAS HORAS QUE LA EMPRESA REQUIERE ASI QUE EL ZONO DE QUE UNA FACTURA LLEGUE POR UN VALOR DE MAS DE CIER MIL PESOS A UNA VIVIENDA UBICADA EN UNA CARRERA Y DE ESTAR UNO POR UN SERVICIO PRESTADO POR SOLO 5 DIAS DE MAS ES UN VALOR MUY ALTO Y HASTA UN ESTAR EN EL BOLSILLO DEL USUARIO DE MONTENEGRO.



De igual manera en mi factura no tiene por que aparecer el nombre "de ALDEA SUIZA" ya que la carrera dista mucho de la ALDEA SUIZA lo que da lugar para pensar que el dato ubicado de la factura es un error equivocado por la dirección equivocada de la factura a lo espero de que pronto se me solucione este problema

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 # 12-08 PISO 2, DE MONTENEGRO QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **130277**, cuyo suscriptor es la señora **LUZ STELLA ALZATE**.

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 # 12-08 PISO 2, 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
SEPTIEMBRE\23	3,344.	3,363.	19.	0	19.		20.	3,363.
AGOSTO\23	3,322.	3,344.	22.	0	22.		19.	3,344.
JULIO\23	3,298.	3,322.	24.	0	24.		18.	3,322.
JUNIO\23	3,281.	3,298.	17.	0	17.		19.	3,298.
MAYO\23	3,262.	3,281.	19.	0	19.		19.	3,281.
ABRIL\23	3,237.	3,262.	25.	0	25.		18.	3,262.
MARZO\23	3,222.	3,237.	15.	0	15.		19.	3,237.

Corresponde a la cuenta de servicio No. 130277, cuyo suscriptor es la señora **LUZ STELLA ALZATE**.

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 la petionaria 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 25 de octubre 2023, se constató lo siguiente: *"Medidor Eister, se encuentra quieto con llaves cerradas internas nos indica que no existen fugas de agua tanto imperceptibles como perceptibles, ya que inspecciono la red interna tal como aparece en la rejilla de datos en terreno y se encuentra sin problemas de fuga en el sistema hidráulico"*.

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 la unidad de medida 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 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: ACCEDER a las pretensiones suscritas por la señora **LUZ STELLA ALZATE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.099**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **130277**, correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 3 # 12-08 PISO 2, DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **LUZ STELLA ALZATE**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.808.099**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 3 # 12-08 PISO 2, DE MONTENEGRO 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 veintiséis (26) días del mes de octubre 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's



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

EPO en tu vida
Empresas Públicas del Quindío / Nit. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Montenegro Cuenta: 130277 Proceso que Solicita: _____
 Nombre del Suscriptor: _____ R. 25 OCT. 23
 Nombre del Solicitante: Luz Stella Alzate G.
 Dirección: Cra. 3ª N° 12-8 P²
 Celular: 3137937548 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>ESTOR</u>	<u>3385</u>	<u>e</u>	<u>Vol.</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2</u>	<u>1/2</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>March</u>	<u>3385</u>	<u>137550</u>

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
<u>3</u>	<u>NO</u>	<u>J</u>	<u>J</u>	<u>J</u>	<u>Lav. ropa</u>	<u>cuadros NO</u>

+ 2 menores.

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
<u>NO</u>			<u>NO</u>	

OBSERVACIONES

Medidor Estor se encuentra quieto con llaves cerradas internas nos indica que no existen fugas de agua. Tanto imperceptible como perceptible, ya que inspecciono la red interna tal como aparece en la regilla de datos en terreno y se encuentran sin problemas de fugas en el sistema hidráulico

Firma: Diana Puentes
aprovecho la ocasión Luz Stella Alzate

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA					
<u>25</u>	<u>OCT</u>	<u>23</u>				<u>[Firma]</u>	<u>FIRMA: Diana P</u> <u>c.c.: 135417142</u>

EPO en tu vida
Tel: +57(6) 744 17 74 Carrera 14 N° 22-30
Telefax: +57(6) 744 16 83



CUENTA 130277.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
EPQ S.A. E.S.P

RECIBIDO

24 OCT 2023

Fecha:

Hora:

2:27 p.m.

7

MONTENEGRO QUINDÍO OCTUBRE 9, 2023.

SEÑORES: OFICINA QUEJAS Y RECLAMOS (EPQ)
ARMENIA QUINDÍO.

ASUNTO DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CPN.

Cordial Saludo:

YO, LUZ STELLA ALZATE CON CC. NO 24808099.
EN MI CONDICION DE USUARIO DE LA EMPRESA EPQ-
Y DE PROPIETARIA DE UNA VIVIENDA UBICADA EN
LA CAR 3 # 12-8, P.2 SECTOR DE LA CARRETERA DE
MONTENEGRO.

RECURRO AL PRESENTE DERECHO DE PETICION
SEGUN ART 23 CPN. CON LA FINALIDAD DE QUE SE
ME REVISE EN QUE CONSISTE EL ALZA Y EL INCREMENTO
DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO ULTIMAMENTE EN MI
VIVIENDA, TENIENDO EN CUENTA, QUE LAS PERSONAS
QUE HABITAMOS ALLI CASI NO PERMISOS NECESAMOS EN
LA HABITACION PUES NOS MANTENEMOS TRABAJANDO
Y SOLO RETORNAMOS AL PNOCHECER, ADEMÁS ES
UN HECHO COMPROBADO QUE A LAS VIVIENDAS DE
MONTENEGRO SOLO USAR PUD 5 DIAS DE LOS
30 DIAS DEL MES. DEBIDO A LOS CONTINUOS Y
PROLONGADOS CORTES QUE LA EMPRESA REALIZO
ASI QUE EL HECHO DE QUE UNA PRECATORIA LLEGUE
POR UN VALOR DE MDS DE CIENTO MIL PESOS A UNA
VIVIENDA UBICADA EN UNA CARRETERA Y DE
ESTAR UNO POR UN SERVICIO PRESTADO POR
SOLO 5 DIAS DEL MES ES UN UNADRIDERO PRECEPTO
Y HASTA UNA ESTAFIA AL BOLSILLO DEL USUARIO
DE MONTENEGRO.

(2)

DE IGUAL MANERA EN MI FACTURA NO TIENE
POR QUE APARECER EL NOMBRE "DE ALDEA SUIZA"
YA QUE LA CORRIENTE DISTA MUCHO DE LA ALDEA
SUIZA. LO QUE DA LUGAR PARA PENSAR QUE EL ALTO
VALOR DE LA FACTURA ES UN CARGO EQUIVOCADO
POR LA DIRECCION EQUIVOCADA DE LA FACTURA

A VO ESPERO DE QUE PRONTO SE ME
SOLUCIONE ESTE PROBLEMA

ME REITERO,

Atte.

LUZ STELLA PLZATE,

CC 24808099

CARRERA 3ª No 12-8 P-2,

ANEXO COPIAS DE FACTURAS.



ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: MONTENEGRO Cuenta: 130277 Proceso que Solicita: _____

Nombre del Suscriptor: _____ R. 25 OCT. 23

Nombre del Solicitante: Luz Stella Alzate G.

Dirección: Cra. 3^{era} N° 12-8 P²

Celular: 3137937548 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
ESTOR	3385	e	Vol.

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1/2	1/2	B	B	Dorada	3385	137550

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
3	NO	J	J	J	Lav. ropa	Lavachos NO

+ 2 menores.

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
NO			NO	

OBSERVACIONES

Medidor Estor se encuentra quieto con llaves coradas internas nos indica que no existen fugas de agua. Tanto imperceptible como perceptible, ya que inspecciono la red interna tal como aparece en la regilla de datos en terreno y se encuentran sin problemas de fugas en el sistema hidraulico

Firma: Diana Puertas
 Apaso de la casa Luz Stella Alzate

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				FIRMA	FIRMA
25	OCT	23					FIRMA: Diana Puertas C.C.: 98544742



OFICINA ARMENIA
746 96 99
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
900 151 122 - 2
INFO@CERTIPOSTAL.COM
Certipostal.Com
2519 de Octubre 23 de 2015
CERTIPOSTAL SAS



Notificación No.2259660600945



Para consulta en línea escanear Código QR

CERTIFICA

Que el día 2023-10-27 esta oficina recibió y procesó una correspondencia que dice contener correspondencia con la siguiente información:

Datos de Remitente

Nombre: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
Contacto: ANA MARIA
Dirección: CR 14 22-30 ARMENIA QUINDIO
Teléfono: 7441774
Identificación: N Nit 800.063.823-7

Datos de Destinatario

Nombre: LUZ STELLA ALZATE
Contacto:
Dirección: CR 3 12-08 PS 2 MONTENEGRO QUINDIO [CP: 633001]
Teléfono:
Identificación:
Observaciones: 343723

El envío se pudo entregar: NO, DE - DIRECCION ERRADA, Fecha de última gestión:2023-11-01 15:52:17
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES. RESOLUCIÓN No. 6494 DE 2022 - ARTÍCULO 5.4.2.10. MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PARA LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA. SE CERTIFICA QUE SE REALIZO LA GESTION RESPECTVA, Y EL RESULTADO ES EL REGISTRADO EN ESTE CERTIFICADO, SE RESERVA GUIA ORIGINAL SEGUN LEY 1369 DE 2009 ART.35

More information