

05 DIC 2023

172 - 2023 4005

Señor(a)
MARIA ISABEL
La Nueva Tebaida Mz 39 # 23
Cel 3177542806
La Tebaida Quindío

PQR 0357 RAD No 3154 de 2023

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de La Tebaida de EPQ SA ESP, ubicada en la Carrera 6 Calle 13 esquina. Teléfono 317 513 15 46 o si quiere también se puede notificar en:
2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.

Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a la PQR No. 0357 de 2023, expedida por la Subgerente de Comercialización de servicios y Atención al Cliente.

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.


Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación, para acreditar la calidad en que actúa.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

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 PQR
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

ORIGEN ARMENIA QUINDIO		DESTINO LA TEBaida QUINDIO		F/H IMPRESION 2023-12-05 18:08:57	F/H ADMISION 2023-12-05 18:08:53				
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30			PARA: MARIA ISABEL CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LA NUEVA TEBaida MZ 39 CS 23				Guia No. 2288509400945	
	Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: LA TEBaida QUINDIO - COLOMBIA					
	Telefono: 7441774		Nit-CC-Cod: 800.063.823		Telefono: 3177542806		Nit-CC-Cod: -		
	DICE CONTENEDOR: 400523			<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO <i>Cada Blago</i> <i>a 20</i>			DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE				<input checked="" type="radio"/> Desconocido <input type="radio"/> Rehusado <input type="radio"/> No reside <input type="radio"/> No reclamado <input type="radio"/> Dir. errada <input type="radio"/> Otros		Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Eta: 2023-12-08 D+3			IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 19583500945 / COD.JMP: 42168700945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2288509400945				CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM		

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

ORIGEN ARMENIA QUINDIO		DESTINO LA TEBaida QUINDIO		F/H IMPRESION 2023-12-05 18:08:57	F/H ADMISION 2023-12-05 18:08:53				
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30			PARA: MARIA ISABEL CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LA NUEVA TEBaida MZ 39 CS 23				Guia No. 2288509400945	
	Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: LA TEBaida QUINDIO - COLOMBIA					
	Telefono: 7441774		Nit-CC-Cod: 800.063.823		Telefono: 3177542806		Nit-CC-Cod: -		
	DICE CONTENEDOR: 400523			<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		LARGO 0	ANCHO 0	ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO			DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE				<input type="radio"/> Desconocido <input type="radio"/> Rehusado <input type="radio"/> No reside <input type="radio"/> No reclamado <input type="radio"/> Dir. errada <input type="radio"/> Otros		Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Eta: 2023-12-08 D+3			IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 19583500945 / COD.JMP: 42168700945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2288509400945				CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM		

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



172-2023-

Armenia Q.,

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora

MARIA ISABEL

NUEVA TEBaida, MANZANA 39 CASA 23

LA TEBaida QUINDIO

E. S. M.

Ref. DERECHO DE PETICIÓN No. 3154 del 24 de noviembre de 2023. Pqr No. 0357 Cuenta de Servicio No. 113514 Nexis

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 **MARIA ISABEL**, radicó derecho de petición el día 24 de noviembre de 2023 con número interno **No. 3154**, a través de la ventanilla para atención al usuario de la empresa EPQ por concepto de insatisfacción en el servicio de acueducto y alcantarillado e inconformidad con el alto consumo relacionado con el predio ubicado en la **NUEVA TEBaida, MANZANA 39 CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBaida QUINDIO**.
- 1.2. El texto del derecho de petición es del siguiente tenor:

"...INCONFORMIDAD POR ALTO CONSUMO- VIVE UNA PERSONA". (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 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 **BARRIO LA NUEVA TEBaida, MANZANA 39, CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE TEBaida QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **113514 Nexis**, cuyo suscriptor es el señor **FLAVIO RIOS CARDONA**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación IAléph.

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 el **BARRIO LA NUEVA TEBaida, MANZANA 39, CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE TEBaida QUINDÍO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Consumo histórico de agua, correspondiente al servicio de un suscriptor.....

Suscriptor : 113514 TEBaida Ruta :
 Nombre : FLAVIO RIOS CARDONA 00010791500001
 Barrio : NUEVA TEBaida Uso / Estrato : RESIDENCIAL / 2
 Dirección : NV TEBaida MZ 39 No.23
 Servicio : ACUEDUCTO Clase de Medición :
 Información Medidor Número de Medidor
 AQUAFORJAS 20245383 DÍgitos Diámetro:
 Volumetrico 6 1/2

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
OCTUBRE\23	336.	361.	25.	0	25.	.	5.	361.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	332.	336.	4.	0	4.	.	5.	336.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	327.	332.	5.	0	5.	.	6.	332.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	321.	327.	6.	0	6.	.	6.	327.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	318.	321.	3.	0	3.	.	7.	321.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	312.	318.	6.	0	6.	.	7.	318.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	305.	312.	7.	0	7.	.	7.	312.	<input type="checkbox"/>
MARZO\23	300.	305.	5.	0	5.	.	6.	305.	<input type="checkbox"/>
FEBRERO\23	292.	300.	8.	0	8.	.	6.	300.	<input type="checkbox"/>
ENERO\23	285.	292.	7.	0	7.	.	6.	292.	<input type="checkbox"/>

Ultima Toma de Lectura / [Crítica de Consumo]

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
NOVIEMBRE\23	361.	376.	15.	0	15.	.	8.	376.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. **113514 Nexis**, cuyo suscriptor es el señor **FLAVIO RIOS CARDONA**.

3. Análisis y Respuesta

3.1. 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 peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *Ialéph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

1. Imagen de las lecturas y consumos. (Nexis) Cuenta de Servicio No.113514



El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa Nexis, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo DK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
OCTUBRE\23	336.	361.	25.	0	25.	.	5.	361.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	332	336.	4.	0	4.	.	5.	336.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	327.	332.	5.	0	5.	.	6.	332.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	321.	327.	6.	0	6.	.	6.	327.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	318.	321.	3.	0	3.	.	7.	321.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	312.	318.	6.	0	6.	.	7.	318.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	305.	312.	7.	0	7.	.	7.	312.	<input type="checkbox"/>

2. Liquidación de la cuenta de servicio o matrícula 113514, periodo de octubre de 2023

Suscriptor: 113514 - FLAVIO RIOS CARDONA Factura No.: 2310113514 Vlr Cancelado \$ 0

Facturación: OCTUBRE\23 Ciclo: 01 Factura Cancelada: NO Fecha de Pago: / /

Empresa: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP Meses de Atraso: 0 MESES Hora de Pago:

Información Datos Básicos / Liquidación Provisional

Servicio E.S.P	Uso Liquidado	Estrato Liquidado	Valor Mes	Valor Atraso	L. Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Factor	Consumo DK
ACUEDUCTO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	56,240	0	336	361	25	0	1	25
ALCANTARILLADO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	35,279	0	336	361	25	0	1	25

ESP	Concepto	Facturación Provisional			Facturación Definitiva			Vlr Pagado / Saldo	
		Valor Mes	Valor Atraso	Total	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Vlr Pagado	Saldo
A	CARGO FIJO ACUEDUCTO	7,695	0	7,695	7,695	0	7,695	0	7,695
A	CONSUMO ACUEDUCTO	54,977	0	54,977	54,977	0	54,977	0	54,977
A	SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-6,432	0	-6,432	-6,432	0	-6,432	0	-6,432
C	CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4,440	0	4,440	4,440	0	4,440	0	4,440
C	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	34,925	0	34,925	34,925	0	34,925	0	34,925
C	SUBSIDIO VERTIMIENTO	-4,086	0	-4,086	-4,086	0	-4,086	0	-4,086

Totales 91,519 0 91,519 91,519 0 91,519 0 91,519

Anterior... Siguiente...

Valor Factura (Provisional) 91,519 Valor Factura (Definitiva) 91,519 Saldo 91,519

3. Análisis del consumo por parte de la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario.

- Se trata del predio ubicado en el **BARRIO LA NUEVA TEBAIDA, MANZANA 39, CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE TEBAIDA QUINDÍO**, figura como residencial estrato 2.
- La lectura del medidor tomada para facturar el consumo del periodo de octubre de 2023, fue de 361m³, y la lectura anterior el periodo de septiembre de 2023 fue de 336m³ en la que se registra un consumo en dicho periodo de 25 m³.
- La lectura del medidor tomada para facturar el consumo del periodo de noviembre de 2023 fue de 376m³, mientras que la lectura del periodo de octubre de 2023 que fue de 361m³, el consumo de noviembre será de 15m³.

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
NOVIEMBRE\23	361.	376.	15.	0	15.	.	8.	376.	<input type="checkbox"/>

- De acuerdo con la visita técnica realizada el día 28 de noviembre de 2023, el señor Arnoby Castaño E., revisó la infraestructura sanitaria estableció que en

la vivienda utilizan los servicios de acueducto y alcantarillado 3 personas mayores y un menor. Y que el medidor tiene una lectura de 376m³. En la residencia tiene 1 lavamanos, 1 sanitario, 1 ducha, 1 lavaplatos, 1 lavadero de ropa y no tienen 1 lavadora. En la visita se dejó la siguiente observación: "Medidor Agua Forja. Lectura en 376 metros funcionando normalmente. No presenta movimiento del primer tambor rojo derecho. Por tal razón descarto fuga imperceptible. Revisado el sistema de grifería interna, no presentan fugas de agua, hace tres días que los que están viviendo arrendaron la vivienda, antes vivían tres personas."

- e) El acta de visita fue suscrita por la usuaria y peticionaria señora **JUDITH SOSSA**, identificada con la cédula que aparece en el acta de visita.
- f) Como se evidencia en la visita técnica, no existe fuga perceptible o imperceptible que pueda incidir en el consumo.
- g) La lectura del medidor tomada para facturar el consumo del periodo de octubre de 2023, fue de 361m³, y la lectura anterior el periodo de septiembre de 2023 fue de 336m³ en la que se registra un consumo en dicho periodo de 25 m³.
- h) La lectura del medidor tomada para facturar el consumo del periodo de noviembre de 2023 fue de 376m³, mientras que la lectura del periodo de octubre de 2023 que fue de 361m³, el consumo de noviembre será de 15m³.
- i) En consecuencia, de lo anterior, se desprende que estando el medidor trabajando normalmente, y habiendo el número de usuarios en la vivienda, el consumo es el que está reflejando el medidor, por lo que no se accede a ningún ajuste en favor de la usuaria.

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.

Ahora bien, conforme a los **FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO** expuestos, la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones suscritas por la señora **MARÍA ISABEL**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 113514**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA NUEVA TEBAIDA, MANZANA 39, CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE TEBAIDA QUINDÍO**, no hay lugar a ajustar la factura objeto de reproche, ya que se le está cobrando los consumos reales, conforme a las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR PERSONALMENTE LA PRESENTE PROVIDENCIA a la señora **MARÍA ISABEL**, a la dirección aportada en el derecho de petición, ubicada en la **BARRIO LA NUEVA TEBAIDA, MANZANA 39, CASA 23 EN EL MUNICIPIO DE TEBAIDA QUINDÍO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, este es, la Subgerencia Comercial de Empresas Publicas de Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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 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 G., Jefe de PQR's

