



21 NOV 2023

3673

10700-95.02

Armenia Q., Noviembre 21 de 2023

### ACTO ADMINISTRATIVO

Señora  
**MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**  
[motcardenasmatha@gmail.com](mailto:motcardenasmatha@gmail.com)  
BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12  
Tel: 322-640-2647  
MONTENEGRO, QUINDÍO  
E. S. M.

Ref. D.P. del 16 de noviembre de 2023. Radicado Nexis 1911 Cuenta de Servicio No. 129718.

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 **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 16 de noviembre de 2023, con Radicado **Nexis 1911**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12, DE MONTENEGRO QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

*"La usuaria requiere visita por alto consumo".*

#### 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 el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12, DE MONTENEGRO QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **129718**, cuyo suscriptor es la señora **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**.

**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 el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12, 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 DK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada
OCTUBRE\23	1,276.	1,295.	19.	0	19.	.	6.	1,295.
SEPTIEMBRE\23	1,270.	1,276.	6.	0	6.	.	5.	1,276.
AGOSTO\23	1,266.	1,270.	4.	0	4.	.	5.	1,270.
JULIO\23	1,262.	1,266.	4.	0	4.	.	5.	1,266.
JUNIO\23	1,253.	1,262.	9.	0	9.	.	4.	1,262.
MAYO\23	1,248.	1,253.	5.	0	5.	.	4.	1,253.
ABRIL\23	1,243.	1,248.	5.	0	5.	.	5.	1,248.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **129718**, cuyo suscriptor es la señora **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**.

**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 peticionaria 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 20 de noviembre 2023, se constató lo siguiente: *"17 nov. 23. Visite el predio no había agua por daño en la red de acueducto; 20-Nov-23, hago presencia hoy para hacer la revisión y me encuentro que no hay servicio de agua, en esta vivienda viven 4 personas tienen un medidor control agua con lectura en 1313 metros, sin haber servicio de agua inspeccione la red interna y me encuentro que el tanque del sanitario tenía agua, pero presenta una fuga de agua por el tapon agua stop, que fue observada por la señora Ángela Yadira Giraldo, firmo, Ángela Yadira Giraldo, arrendataria"*.

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, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar una fuga de agua permanente por el tapon agua stop del sanitario, por consiguiente, podemos decir que el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar un consumo de 19 metros para el periodo facturado 202310, 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 la señora **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 129718**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12, DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** el presente acto administrativo al correo electrónico de la señora **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**, a través de la cuenta de correo electrónico [motcardenasmatha@gmail.com](mailto:motcardenasmatha@gmail.com)

**ARTÍCULO TERCERO:** De no ser posible la notificación conforme el artículo anterior, procédase a notificar esta decisión a la señora **MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO LA ISABELA MANZANA 7 # 12, DE MONTENEGRO QUINDIO**, 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, estos es, la Subgerencia Comercial de Empresas Publicas del 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.

Dada en Armenia, Quindío, a los veintiún (21) días del mes de noviembre 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.

ORDEN DE TRABAJO				ACUEDUCTO			
MONTENEGRO				Orden de Trabajo No: 2204			
Fecha Solicitud 16-Nov-2023	Hora Solicitud 11:12	Dirección: ISABELA MZ 7 NO.12		Solicitante: MARTHA CECILIA MONTOYA C/			
Barrio LA ISABELA	Suscriptor: MARTHA CECILIA MONTOYA CARDENAS			Código: 129718	Ruta: 00014169500001	Ciclo: 01	
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 81132114	Modelo	Uso: R	Estrato: 1	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.911	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO			Lect. Anterior 1.276	Lect. Actual 1.295	Consumo 19	Promedio 6
Dirección de Envío:				Email: MOTCARDENASMATHA@GMAIL.COM		Telefono: 3226402647	
Observaciones de la Solicitud LA USUARIA REQUIERE VISITA POR ALTO CONSUMO							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 20-NOV-23	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 1313	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo 17-NOV-23. Visite el predio no había agua por daño en la red de acueducto. 20-NOV-23. hago presencia hoy para hacer la revisión y me encuentro que no hay servicio de agua. en otra vivienda viven 4 personas, tienen un medidor control agua en lectura en 1313 metros, sin haber servicio de agua. Inspeccioné la red interna y me encuentro que el tanque del sanitario tenía agua, pero presentaba una fuga de agua por el tapón agua stop. que fue observada por la Sra. Angela Yadira Giraldo							
				Angela Yadira Giraldo Operataria			
Nombre / Suscriptor o persona que presencia la revisión:				Angela Yadira Giraldo			
Firma Operario				Firma Suscriptor C.C. 1097723107			



en tu vida