



Armenia Q, marzo 2024 21 MAR 2024

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora.

ALEXANDRA LOAIZA
BARRIÓ VILLA NOHEMY
CARRERA 12#12-06
CIRCASIA, QUINDÍO

E. S. M.

alexandra-960313@hotmail.com

Ref. PQR-0094 del 06 de marzo de 2024. Radicado Interno Nexis 2134 Cuenta de Servicio No.406348.

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 **ALEXANDRA LOAIZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.094.955.020** radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día **06 de marzo de 2024**, con Radicado **PQR 0088** en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **BARRIÓ VILLA NOHEMY CARRERA 12#12-06 CIRCASIA, QUINDÍO**. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta y solicita lo siguiente:

"Solicita vivita técnica 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 predio se encuentra ubicado en **BARRIÓ VILLA NOHEMY CARRERA 12#12-06 CIRCASIA, QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 106348**, cuyo suscriptor es el señor **JAIRO LOAIZA TABERES**.

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 **BARRIO VILLA NOHEMY CARRERA 12#12-06 CIRCASIA, QUINDÍO**, 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
FEBRERO\24	366.	385.	19.	0	19.		15.	385.
ENERO\24	346.	366.	20.	0	20.		13.	366.
DICIEMBRE\23	327.	346.	19.	0	19.		12.	346.
NOVIEMBRE\23	313.	327.	14.	0	14.		13.	327.
OCTUBRE\23	301.	313.	12.	0	12.		13.	313.
SEPTIEMBRE\23	289.	301.	12.	0	12.		13.	301.
AGOSTO\23	276.	289.	13.	0	13.		13.	289.
JULIO\23	266.	276.	10.	0	10.		14.	276.
JUNIO\23	253.	266.	13.	0	13.		14.	266.
MAYO\23	237.	253.	16.	0	16.		14.	253.

Corresponde a la cuenta de servicio servicio No. **106348**, cuyo suscriptor es el señor **JAIRO LOAIZA TABERES**.

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) Al llevar a cabo la visita técnica se evidenció que, no existen inconsistencias en las lecturas, fue realizada el 13 de marzo 2024, transcrita así: *"En este predio viven los adultos 2 adultos y dos menores de edad de vez en cuando llega el esposo de la propietaria del inmueble. La red interna consta de un sanitario, lavamanos, lavadero de ropa sin tanque, lavadora que la utilizan cada 8 días en el tanque de agua del sanitario tiene un accesorio que llama tubo de desagüe y percibo tiene una fuga de agua que va a caer a la taza por tal razón el consumo de agua extra. Tiene un medidor marca Barmeters con lectura en 405 metros está funcionando dentro de sus límites normales"*.

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, así mismo, en la visita técnica se pudo evidenciar una fuga que se encuentra en el tubo de desagüe 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 que el medidor tiene una lectura de 405 metros cubicos, 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 **ALEXANDRA LOAIZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.094.955.020**, toda vez, que de acuerdo con el análisis jurídico efectuado al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 106348**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO VILLA NOHEMY CARRERA 12#12-06 CIRCASIA, QUINDÍO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **ALEXANDRA LOAIZA**, identificado con cedula de ciudadanía número **1.094.955.020**, a la dirección **BARRIO VILLA NOHEMY CARRERA 12#12-06 CIRCASIA, QUINDÍO**, 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 veintiún (21) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA
Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P

Elaboró: Camilo Duque Maya P.U. PQR's. *CPM*

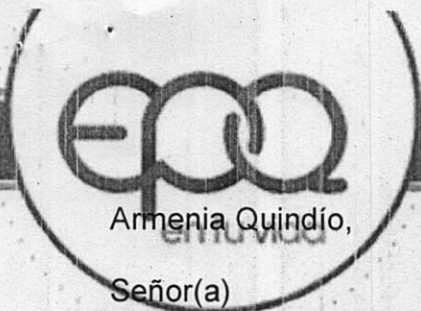




ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

		ORDEN DE TRABAJO				ACUEDUCTO	
		CIRCASIA				Orden de Trabajo No: 2512	
Fecha Solicitud 06-mar.-2024	Hora Solicitud 9:04:	Dirección: CL 12 CRA.12 CASA # 6			Solicitante: ALEXANDRA LOAIZA		
Barrio VILLA NOHEMY	Suscriptor: JAIRO LOAIZA TABERES		Código: 106348	Ruta: 00012986500001	Ciclo: 01		
Marca Medidor ABB	Medidor No: 21313069	Modelo	Uso: R	Estrato: 1	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 2.134	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO			Lect. Anterior 366	Lect. Actual 385	Consumo 19	Promedio 15
Dirección de Envío:				Email: ALEXANDRA-960313@HOTMAIL.COM		Teléfono: 3137066900	
Observaciones de la Solicitud SOLICITA VISITA TECNICA POR ALTO CONSUMO DE ACUEDUCTO							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 13-III-2024	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 405	Número de Medidor 21313069	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo En este predio viven 2 adultos y 2 menores de edad de vez en cuando llega el esposo de la propietaria del inmueble. La red interna consta de un sanitario, baño, cocina, lavadero de ropa sin tanques, para lavar que se utiliza cada 8 días en el tanque de agua del sanitario. Tiene un accesorio que llama tubo de desagüe, y por este tubo tiene una fuga de agua que va a caer a la tierra, por tal razón es el consumo de agua extra. Tiene un medidor antiguo bastante. Con lectura en 405 metros, está funcionando dentro de sus límites normales.							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Duvan Parody				Alexandra Loaiza			
Firma Operario				Firma Suscriptor			
CS Scanned with CamScanner				C.C. 1094955020			





Armenia Quindío,

172 - 2024

0705

21 MAR 2024

Señor(a)

ALEXANDRA LOAIZA

Barrio Villa Nohemí
Carrera 12 NO. 12-06
Cel. 3137066900
Circasia Quindío

PQR - 0094 RAD No 2134 NEXIS del 06 de marzo de 2024

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:

La Coordinación municipal de Circasia EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 6 # 12-81 Esquina. Teléfono 317 383 1855.

De igual forma, nos permitimos indicar que, en caso contrario puede acudir a 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.

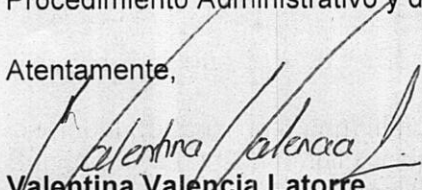
Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente la respuesta a la PQR -0094 - Radicado No. 2134 de NEXIS del día 06 de marzo de 2024, expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y de 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,


Valentina Valencia Latorre

Jefe Oficina PQRS

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

Elaboró: Yina Milena Almarío Pimentel
Técnico Administrativo PQR

ORIGEN	DESTINO	F/H IMPRESION	F/H ADMISION
ARMENIA QUINDIO	CIRCASIA QUINDIO	2024-03-22 16:47:29	2024-03-22 16:47:21

E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 PQ@HOTMAIL.COM
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
 CR 14 22-30

UR: RMENIA QUINDIO - COLOMBIA
 NIT-CC-Cod: 800.063.823
 Telefono: 441774
 CONTENER: 70524

PARA: ALEXANDRA LOAIZA
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
 Dir: BVILLA NOHEMI CRA 12 NO 12-06
 Ciudad - Pais: CIRCASIA QUINDIO - COLOMBIA
 Telefono: 3137066900
 NIT-CC-Cod: 3137066900

COD POS: 631001

DESTINATARIO
 DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
 26 MAR 2024
 19283627
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] Eja: 2024-03-27 D-5
 Ocaja
 Sobre
 Paquete
 Otro

LARGO ANCHO ALTO PESO / VOLUMEN / KILOS
 0 0 0 0.5 Kilos
 1 Unidades

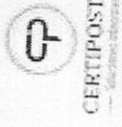
Valor Declarado \$0
 Otros Valores \$0
 Flete \$1,000
 Valor Total \$1,000

Porcentaje Seguro \$0

ESO POR FIVEPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]) ODS: 20227500945 / COD.IMP: 43936800945 USUARIO: VERONICA GUTIERREZ SUAREZ 2368825100945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM



Guia No. 2368825100945



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 - 2024 0863

Armenia, Quindío

Señor(a) 04 ABR 2024

ALEXANDRA LOAIZA

Carrera 12 NO. 12 – 06 Barrio Villa Nohemy

TEL: 3137066900

Quimbaya Quindío

PQR No. 0094 del 06 de marzo de 2024 con Radicado Interno de Nexis No. 2134.

NOTIFICACION POR AVISO

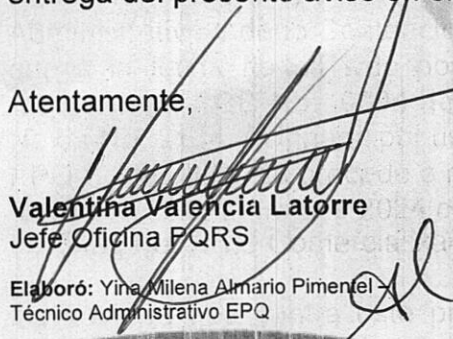
De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta a, **PQR No. 0094 del 06 de marzo de 2024 con Radicado Interno de Nexis No. 2134.** Asignada por usted y radicada ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la PQR: PQR No. 0094 del 06 de marzo de 2024 con radicado Interno de Nexi No. 2134, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

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.

Conforme lo expuesto, se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar. Es preciso indicar que,

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,


Valentina Valencia Latorre
Jefe Oficina PQRS

Elaboró: Yina Milena Almaro Pimentel
Técnico Administrativo EPQ

ORIGEN ARMENIA QUINDIO	DESTINO QUIMBAYA QUINDIO	F/H IMPRESION 2024-04-05 17:15:39	F/H ADMISIÓN 2024-04-05 17:15:34
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30			
PARA: ALEXANDRA LOAIZA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: CR 12 12-06 BR VILLA NOHEMY			
Ciudad - País ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA		COD POS: 634020	
Teléfono: 7441774		NII-CC-Cod: 800.063.823	
DICE CDPTENER: 86324		NII-CC-Cod: 3137066900	
REMITENTE NOMBRE LEGIBLE-SELLO <i>llega hasta la carrera 11</i>			
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE <i>despues sigue por manzanas</i>			
IMPRESO POR FIVOPORVA DOCUMENTO 24 HORAS (BOG) USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2383460900945			



Guía No.
2383460900945

GP
CERTIPOSTAL

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
CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM

DESTINATARIO	CIUDAD - PAIS	QUIMBAYA QUINDIO - COLOMBIA	NII-CC-Cod:	3137066900
<input type="radio"/> Caja	LARGO	0	ALTO	0
<input type="radio"/> Sobre	ANCHO	0	ALTO	0
<input type="radio"/> Paquete	PESO / VOLUMEN / KILOS	0.5 Kilos	VALOR DECLARADO	\$0
<input type="radio"/> Otro	1 Unidades		Porcentaje Seguro	\$0
DESCONOCIDO		Otros Valores		
<input type="radio"/> Rehusado		\$0		
<input type="radio"/> No reclamado		Flete		
<input checked="" type="radio"/> Dir. errada		\$1,000		
<input type="radio"/> Otros		Valor Total		
		\$1,000		

NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) EBI: 2024-04-10 D+3
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) EBI: 2024-04-10 D+3
 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2383460900945

de Villan y No certHeste