



Armenia, 05 ENE 2024

172 - 2023

0037

Señor(a)

JULIAN ADOLFO OSORIO GARCIA

Barrio Gaitán etapa 3 No. 18

TEL: 3118438167

Quimbaya, Quindío

PQR No 0385 del 2023 Rdo: 3323

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 de la PQR 0385 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

Armenia Q., 22 DIC 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señor
JULIAN ADOLFO OSORIO GARCÍA
BARRIO GAITÁN ETAPA 3 #18
juandoga@yahoo.com.ar
QUIMBAYA QUINDIO
E. S. M.

REF: Derecho de Petición No. 2486 del 12 de diciembre de 2023. Cuenta de Servicio No. 133862

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 **JULIAN ADOLFO OSORIO GARCÍA**, radicó el día 12 de DICIEMBRE de 2023 derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, en el que la peticionaria manifiesta inconformidad por cobro que se le viene facturando por parte de la entidad, relacionado con el predio lugar de su propiedad ubicado en **BARRIO GAITÁN ETAPA 3 # 18 DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

"SOLICITAR LA CORRECCIÓN DE LOS FALLOS QUE PRESENTA EL MEDIDOR. ESTA REVISIÓN SE SOLICITÓ YA QUE LA FACTURA PASO DE UN COSTO PROMEDIO DE 45 MILPESOS 120 Y 90 MIL PESOS. Y SEGÚN INFORMACIÓN LOS TÉCNICOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO ESTO OBNEDECÍA PROBLEMAS DE CALIBRACIÓN EN EL MEDIDOR...". (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 el **BARRIO GAITÁN ETAPA 3 #18 DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. 133862, cuya suscriptora es la señora **OFELIA CARVAJAL**.

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 GAITÁN ETAPA 3 #18 DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

1. Imagen de suscriptor, lecturas y consumos

Suscriptor : 133862 | QUIMBAYA | Ruta : 00010991500001

Nombre : OFELIA CARVAJAL | Barrio : GAITAN | Uso / Estrato : RESIDENCIAL / 2

Dirección : ET. 3 B. GAITAN # 18

Servicio : ACUEDUCTO | Clase de Medición : []

Información Medidor : AQUAFORJAS | Número de Medidor : [] | DÍgitos : 6 | Diámetro : 1/2

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
NOVIEMBRE\23	1,793.	1,811.	18.	0	18.	.	18.	1,811.	<input type="checkbox"/>
OCTUBRE\23	1,763.	1,793.	30.	0	30.	.	17.	1,793.	<input checked="" type="checkbox"/>
SEPTIEMBRE\23	1,753.	1,763.	10.	0	10.	.	18.	1,763.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	1,731.	1,753.	22.	0	22.	.	17.	1,753.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	1,715.	1,731.	16.	0	16.	.	17.	1,731.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	1,699.	1,715.	16.	0	16.	.	17.	1,715.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	1,682.	1,699.	17.	0	17.	.	18.	1,699.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	1,662.	1,682.	20.	0	20.	.	17.	1,682.	<input type="checkbox"/>
MARZO\23	1,646.	1,662.	16.	0	16.	.	18.	1,662.	<input type="checkbox"/>
FEBRERO\23	1,627.	1,646.	19.	0	19.	.	17.	1,646.	<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.
DICIEMBRE\23	1,811.	1,832.	21.	0	21.	.	19.	1,832.	<input type="checkbox"/>

3. Análisis y Respuesta

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

En cuanto al derecho de petición:

- a) La empresa EPQ una vez recibió el derecho de petición procedió a ordenar la visita técnica solicitada por el peticionario a través del contratista señor ARNOBY CASTAÑO E., quien realizó la diligencia el día 18 de diciembre de 2023, habiendo dejado consignadas las siguientes observaciones en el acta respectiva:

*“Medidor Control Agua Lectura en 1836 metros cúbicos. Se encuentra normal. El sistema hidráulico interno consta de: 2 sanitarios, 2 lavamanos, lavadero de ropa, lavadora, lavaplatos, en no de los sanitarios se vio o se ve una fuga de agua constante por el tubo de desagüe porque el nivel del agua está a ras de la altura del tubo, por consiguiente, deja botar agua por encima, agua que va a caer a la taza del sanitario, por solicitud de la Sra. **SANDRA MILENA GALVIS**, arrendataria del inmueble, se le hace el arreglo correspondiente para solucionar dicha fuga.”. (sic)*

Equipo de medición un Agua Forja, con **1836 metros cúbicos** de lectura el día de la visita (diciembre 18 de 2023).

- b) El acta de visita técnica fue suscrita por la señora **SANDRA MILENA GALVIS**, arrendataria del inmueble en señal de conformidad con las constancias dejadas en la diligencia.
- c) Después de revisada la infraestructura sanitaria se advierte que la vivienda tiene fuga perceptible en uno de los sanitarios por el tapón agua stop de desagüe, ocasionando que el agua se desperdicia cayendo a la taza del sanitario, fuga que vio la arrendataria **SANDRA MILENA GALVIS**.
- d) La arrendataria le solicito a nuestro operario que procediera a arreglar la falla, y así evitar que persistiera la fuga. Reparación que procedió a realizar el contratista.
- e) Se dejó constancia en la visita técnica que el medidor está funcionando normalmente, y los aumentos de consumo presentados obedecen a la fuga por el tubo de desagüe en un sanitario, fallo que fue evidenciada por la inquilina de la vivienda, la cual fue reparada por nuestro operario a petición de la misma señora.
- f) En consideración a lo anterior, tenemos que manifestarle al usuario que no hay ajuste en su favor en razón a que los altos consumos se debieron a la fuga perceptible existente en un sanitario de la vivienda.

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 **JULIAN ADOLFO OSORIO GARCÍA**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso

de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. 133862 Nexis y correspondiente al predio ubicado en **BARRIO GAITÁN ETAPA 3 #18 MUNICIPIO DE QUIMBAYA QUINDÍO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo, identificándose que el aumento en el consumo se debía a la fuga perceptible que existente en un sanitario de la vivienda, la cual fue evidenciada en la visita técnica del 18 de diciembre de 2023 por la señora **SANDRA MILENA GALVIS**, arrendataria del inmueble, quien le solicitó a nuestro operario la posibilidad de proceder a su reparación, la que efectivamente se realizó en el acto mismo de la visita. No obstante, a que la empresa EPQ no accediera a ajustar la factura en favor del usuario, la entidad prestadora procedió a practicar la visita técnica, y se demostró que el medidor instalado en la residencia está funcionando normalmente.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión al señor **JULIAN ADOLFO OSORIO GARCÍA** al correo electrónico autorizado juandoga@yahoo.com.ar

ARTÍCULO TERCERO: De no ser posible notificar personalmente la decisión tal como está expresado en el artículo anterior, procédase a notificar a la dirección física en el **BARRIO GAITÁN ETAPA 3 #18 MUNICIPIO DE QUIMBAYA 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.

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

ORIGEN ARMENIA		DESTINO QUIMBAYA		FECHA 2024-01-06	HORA 08:19:51	900 151 122 - 2 Certipostal.Com				
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				PARA: JULIAN ADOLFO OSORIO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO				Guia No. 2306373600945	
	Direccion: CR 14 22-30				Direccion: BR GAITAN ET 3 NO 18 [CP: NP]					
	Ciudad - Pais ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - Pais: QUIMBAYA - QUINDIO - COLOMBIA					
Telefono: 7441774		Nit-CC-Cod: 2304300940 800.063.823		Telefono:		Nit-CC-Cod:		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM Usuario: DMendez.OpArmenia		
DICE CONTENER: 003724				<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ACNHO 0	ALTO 0		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		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		<input type="radio"/> No Hay Quien Reciba			Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000	
		NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)								

Impreso Por FivePostal (www.fivesoftcolombia.com) [Documento 24 Horas [Bog]] *ODS: 19763800845 de Impresion: 425370

ORIGEN ARMENIA		DESTINO QUIMBAYA		FECHA 2024-01-06	HORA 08:19:51	900 151 122 - 2 Certipostal.Com				
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				PARA: JULIAN ADOLFO OSORIO CORREO ELECTRONICO NO APORTADO				Guia No. 2306373600945	
	Direccion: CR 14 22-3				Direccion: BR GAITAN ET 3 NO 18 [CP: NP]					
	Ciudad - Pais ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - Pais: QUIMBAYA - QUINDIO - COLOMBIA					
Telefono: 7441774		Nit-CC-Cod: 2304300940 800.063.823		Telefono:		Nit-CC-Cod:		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM Usuario: DMendez.OpArmenia		
DICE CONTENER: 003724				<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro	LARGO 0	ACNHO 0	ALTO 0		PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		<input type="radio"/> Destinatario Desconocido <input type="radio"/> Direccion Incorrecta <input checked="" type="radio"/> Falta Informacion <input type="radio"/> Traslado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Rehusado		<input type="radio"/> No Hay Quien Reciba			Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000	
<i>falta la mano se llama no cartester</i>		NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)		<i>10-01-24</i>						

Impreso Por FivePostal (www.fivesoftcolombia.com) [Documento 24 Horas [Bog]] *ODS: 19763800845 de Impresion: 425370