



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	C-0101- 2020
<b>Nombres y Apellidos de la Notificada:</b>	<b>CLAUDIA MARCELA QUICENO GIL</b>
<b>Cédula de ciudadanía de la Notificada:</b>	
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:cmquiceno72@misena.edu.co">cmquiceno72@misena.edu.co</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	0889 del 18 de mayo de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0260
<b>Cuenta de servicio:</b>	355457
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	<b>RESOLUCIÓN 0203 DEL 2 DE JUNIO DE 2020</b>

Dados los últimos acontecimientos que viven el mundo entero como es la “pandemia a causa del Coronavirus COVID -19”, al que no escapa nuestro país, el Ministerio de Salud y Protección Social, se vio en la obligación de declarar la Emergencia Sanitaria en toda Colombia, a través de la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020. Habida cuenta que las condiciones epidemiológicas frente al COVID -19, ha llevado a que las autoridades en más de un centenar de países implementen acciones para mitigar la propagación del virus, de la misma manera, el Gobierno Nacional, mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Social, Económica y Ecológica en todo el territorio Colombiano por el término de treinta (30) días, estableciendo acciones intersectoriales como fase de contención para el impacto de esta epidemia. Posteriormente el Estado, al advertir la propagación acelerada del virus aún con las medidas de contención, implementó en todo el territorio nacional, el aislamiento preventivo obligatorio a partir de las 23:59 horas del día martes 24 de marzo de 2020 hasta las 0 horas del lunes 13 de abril de 2020, el cual fue ampliado hasta el 26 de abril de 2020, posteriormente hasta el 11 de mayo de 2020, adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y luego hasta el 01 de julio de 2020.

Con el propósito de respetar el debido proceso, el Alto Gobierno dictó el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y específicamente en su artículo 4, ordenó a las autoridades del país la habilitación de un buzón de correo electrónico exclusivamente para la realización de las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, mientras permanezca vigente la emergencia sanitaria. Para el efecto EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P. implementó como canal de comunicación con los usuarios, el siguiente correo electrónico: [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co) y la página web a través del link Servicio al Ciudadano/Peticiones, Quejas y Reclamos.

El Ejecutivo ordenó igualmente, que dentro del mismo término: “... *en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.*”

De conformidad con lo anterior, a través del correo electrónico mediante el cual se radicó la solicitud, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., procede a notificarle personalmente, el acto administrativo mencionado anteriormente.

De igual forma, se procede a publicar el acto administrativo en la página web de la entidad.

Se le informa al peticionario que contra el (la) presente documento o resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán ser interpuestos por escrito, al correo electrónico [contactenos@epq.gov.co](mailto:contactenos@epq.gov.co), ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P., en el acto de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, tal como lo establecen los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994 o Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y el Artículo 20 de la Ley 689 del 2001.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del envío del correo electrónico al peticionario y/o la publicación en la página web [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co).

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	Harrison Santamaría
<b>Cargo:</b>	Supgerente de Comercialización



10702-2020

## RESOLUCIÓN -0203-2020

Junio 2 de 2020

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 355457

El Subgerente de Comercialización de Servicios 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,

#### 1. Antecedentes

La señora **CLAUDIA MARCELA QUICENO GIL**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, mediante la página web el día 18 de Mayo de 2020, con radicado interno 0889, dando origen a la PQR No. 0260, en el que la usuaria manifiesta, que no tienen en cuenta los abonos realizados por los consumos en la vivienda ubicada en el Barrio Villa Jerusalén, Manzana P, Casa 6, de Montenegro Quindío. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

*“Envío evidencia de los abonos que se han realizado. No entiendo por qué están haciendo el cobro tan alto de alcantarillado, si es que no están teniendo en cuenta los abonos. Exijo que realicen la corrección y poder realizar el pago real del servicio”.*

#### 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 Villa Jerusalén, Manzana P, Casa 6, de Montenegro Quindío,

corresponde a la cuenta de servicio **No. 355457**, cuyo suscriptor es el señor **GILDARDO SANCHEZ MONROY**.

**2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *ialeph*.**

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 Villa Jerusalén, Manzana P, Casa 6, de Montenegro Quindío, denominado *ialeph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

**Imagen de facturación (1)**

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 355457 | Hasta: 355457 | Estrato:

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |  Solo Activos | Buscar

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202004	2020048256794	2	18.615	13.926	0	41.779	74.320
202003	2020038256795	2	21.953	15.907	0	28.028	65.888
202002	2020028256794	1	11.510	8.427	0	13.711	33.648
202001	2020018256794	2	39.375	32.060	0	26.159	97.594

**Imagen de lecturas (2)**

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío | Edad Factura: Desde: | Hasta: | Servicio: Acueducto

Municipio: Montenegro | Cuenta: Desde: 355457 | Hasta: 355457 | Estrato:

Nombre Usuario: | Dirección Predio: |  Solo Activos | Buscar

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202005		468 15011004		3 SIN OBSERVACION
202004		465 15011004		6 SIN OBSERVACION
202003		459 15011004		3 SIN OBSERVACION
202002		456 15011004		4 SIN OBSERVACION
202001		452 15011004		3 CONSUMO PARA 2A VIVA MAS GENTE

Imagen de abonos (3)

Selección Cuenta de Servicio

Departamento: Quindío Edad Factura: Desde: Hasta: Servicio: Acueducto

Municipio: Montenegro Cuenta: Desde: 355457 Hasta: 355457 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos Buscar

... Dirección: VILLA JERUSALEMZA P. C. 6

Información de Cuenta | Facturas | Pagos | Lecturas | Novedades | Novedades Facturación | Peticiones/Reclamos | Financiación | Notas de Crédito | Cortes(Suspensión/Reconexión) | Matriculas

Filtro:

Periodo	Fecha	Tipo de Pago	Caja	Valor
202004	29/05/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	32.541
202003	24/04/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	30.000
202001	18/02/2020	FACTURA	OFICINA MONTENEGRO	97.594
201911	3/01/2020	FACTURA	OFICINA MONTENEGRO	137.005

En las gráficas se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio No. **355457**, cuyo suscriptor es el señor **GILDARDO SÁNCHEZ MONROY**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	2	\$39.375	\$32.060	\$26.159	\$97.594
202002	1	\$11.510	\$8.427	\$13.711	\$33.648
202003	2	\$21.953	\$15.907	\$28.028	\$65.888
202004	2	\$18.615	\$13.926	\$41.779	\$74.320

Podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, constató que: inicie la revisión haciendo el análisis del medidor y este se encuentra funcionando normalmente, no existen fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revise el lavamanos, tanque del sanitario, duchas y lavadero, residen en la vivienda un adulto y un menor de edad, la lectura se encuentra en 468 M3, el consumo de agua del predio es normal, hace cuatro meses residen en el predio firmo la señora Elsy Yuladi Toro propietaria de la vivienda, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

C. Pagos

PERIODO	FECHA	TIPO DE PAGO	CAJA	VALOR
202001	18/02/2020	FACTURA	OFICINA MONTENEGRO	\$97.594
202002	0	\$0		\$0
202003	24/04/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$30.000
202004	29/05/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$32.541

- c) En lo que respecta al alcantarillado, servicio público al que de acuerdo con su queja, menciona que se le cobra demasiado alto, tenemos que manifestarle que se le está cobrando lo que está utilizando en el consumo de acueducto, toda vez que el servicio de

alcantarillado está ligado al consumo de agua. La Empresa no ha aumentado las tarifas de los servicios que prestamos. Sin embargo dados los confinamientos de las familias colombianas en sus hogares con ocasión de los aislamientos preventivos obligatorios decretados por el Gobierno Nacional a fin de prevenir el Covid -19, los condumos necesariamente tienden a subir, dado que todos los días y noches permanecemos en los hogares, utilizando todos los servicios de que disponemos, tales como baños, comidas, servicio sanitario, lavamanos, etc.

- d) Ahora bien, el servicio de aseo no lo prestamos nosotros, únicamente recaudamos a través de la facturación y procedemos a transferir a la empresa CAFEASEO DEL QUINDÍO S.A. (ESP), quien es la entidad que opera el servicio de aseo en el municipio de Montenegro Q.
- e) Efectivamente como lo manifiesta en la queja, la Empresa recibió los abonos mencionados, uno por \$30.000 pesos el día 24 de abril de 2020, y otro abono por \$32.541 pesos el día 29 de mayo de 2020.

Facsímil de la Factura 2020048256794 correspondiente al período comprendido del 16 de marzo de 2020 al 15 de abril de 2020, por valor de \$74.320, por concepto de Acueducto y Alcantarillado \$32.541 y Aseo \$41.779.

355457		4		\$		2020048256794	
D10105880013001				\$		74.320	
VILLA JERUSALEMZA P. C. 6		Montenegro		\$		32.541	
GILVARDO SANCHEZ MONROY		19183309		\$		41.779	
VILLA JERUSALEMZA P. C. 6		Montenegro		14-may-2020			
				16-mar-2020		15-abr-2020	
Residencial	2 - BAÑO	1501 1000	AQUAFORAS			24-abr-2020	
485	459	6		<b>PAGO INMEDIATO</b> ✂		2	
				32.000,00		25% 40%	
						6.415,36 4.032,20	
						1.273,70 1.066,74	
						1.698,26 1.831,24	
						1.698,26 1.831,24	
						6.415,36 4.032,20	
						1.698,26 1.831,24	
3	4	3	16	18	16	10	
3.821,00	5.095,00	3.821,00	21.853,00	25.049,00	21.853,00	13.515,33	
<b>ACUEDUCTO</b>				<b>ALCANTARILLADO</b>			
CARGO FIJO ACUEDUCTO		4.415,00		CARGO FIJO ALCANTARILLADO		4.032,00	
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO		10.100,00		CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO		10.987,00	
SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO		4.958,00		SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO		3.302,00	
SUBSIDIO ACUEDUCTO		-2.548,00		SUBSIDIO ALCANTARILLADO		-4.395,00	
SEÑOR USUARIO EPOQ INFORMA: SEGUN DIRECTRIZ DEL GOBIERNO NACIONAL NO REALIZARA CORTES NI SUSPENSIONES EN ESTOS PERIODOS							
				CAFEASEO DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)		792 48 37	
				999999999-4		CII 18 6-26	
RESIDENCIAL	1	-34	VALOR SERVICIO ASEO			20.835,00	
1	0	0,00	SALDO ANTERIOR ASEO			27.962,00	
0	0	0	SUBSIDIO ASEO			-7.064,00	
0	0	0	INTERES ACUMULADO			66,00	
			30042020				

### 3. Análisis y Respuesta

#### 3.1. Análisis del consumo por parte de la Subgerencia de Comercialización

- a) El consumo histórico en el predio aludido por el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente recuadro:

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	2	\$39.375	\$32.060	\$26.159	\$97.594
202002	1	\$11.510	\$8.427	\$13.711	\$33.648
202003	2	\$21.953	\$15.907	\$28.028	\$65.888
202004	2	\$18.615	\$13.926	\$41.779	\$74.320

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, constato: inicie la revisión haciendo el análisis del medidor y este se encuentra funcionando normalmente, no existen fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revise el lavamanos, tanque del sanitario, duchas y lavadero, residen en la vivienda un adulto y un menor de edad, la lectura se encuentra en 468 M3, el consumo de agua del predio es normal, hace cuatro meses residen en el predio firmo la señora Elsy Yuladi Toro propietaria de la vivienda, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

- b) Pagos

PERIODO	FECHA	TIPO DE PAGO	CAJA	VALOR
202001	18/02/2020	FACTURA	OFICINA MONTENEGRO	\$97.594
202002	0	\$0		\$0
202003	24/04/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$30.000
202004	29/05/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$32.541

Ahora bien, podemos evidenciar un abono por \$30.000 pesos el día 24 de abril de 2020, y otro abono por \$32.541 pesos el día 29 de mayo de 2020, los cuales se encuentran registrados en nuestro sistema comercial.

#### 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19

Conforme los lineamientos del Gobierno Nacional, especialmente lo contemplado en el Decreto 457 del 21 de marzo de 2020, "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19; y el mantenimiento del orden público", los servicios postales y distribución de paquetería en el territorio nacional quedó restringido a lo estrictamente necesario con el fin de prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria conforme lo expuso el artículo 4 del mencionado Decreto así:

*“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio de transporte público terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, **que sean estrictamente***

***necesario para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid 19 y las actividades permitidas en el artículo anterior...**”*

Que en virtud a lo contemplado en el artículo anterior, la empresa SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA S.A.S., remitió el pasado veinticuatro (24) de marzo de dos mil veinte (2020), oficio radicado interno No. 0682, en el cual expuso:

*“... De acuerdo con los lineamientos del gobierno nacional, especialmente lo contemplado en el decreto 457 del 21 de marzo de 2020, nos permitimos informar a su entidad que hemos decidido restringir y racionalizar el servicio de mensajería expresa que actualmente prestamos según contrato de prestación de servicios # 024 de 2020 en razón a las dificultades logísticas que se nos presentan para el cabal cumplimiento de nuestra labor, pues hemos encontrado personas que se niegan a recibir documentos aduciendo que éstos han sido manipulados por muchas personas y se corre el riesgo de contagio. Además, dificultades para acceso a algunas poblaciones del Quindío que tienen sus fronteras cerradas caso especial de Circasia y Filandia.*

*...  
Esta medida será vigente durante el tiempo que dure la emergencia social y con las instrucciones de los gobiernos nacional y local....”*

En virtud de lo anterior, la Empresas de Servicios Públicos del Quindío S.A. E.S.P (EPQ), en pro de garantizar el Derecho Fundamental de Petición de los usuarios de la empresa, y acudiendo a lo preceptuado por la Ley 1437 de 2011 y el Decreto Legislativo 491 de 2020 artículo 4º. , se notificarán los actos administrativos que resuelven las diferentes peticiones por medios electrónicos tales como, mensaje enviado a los correos electrónicos de los usuarios que así lo hayan facilitado con copia adjunta del Acto Administrativo que se notifica, y posterior publicación en la página web de la empresa del Acto Administrativo, esto con la finalidad de dar publicidad a la actuación, proteger el debido proceso, derecho de defensa y sobre todo el Derecho Fundamental de Petición del usuario, siendo esta una medida tomada por la emergencia que actualmente vivimos por el COVID-19, y que es de conocimiento de todos, la cual durará por el tiempo que se extienda la emergencia sanitaria.

Lo anterior también con el ánimo de proteger al usuario y evitar que tenga que acudir a las diferentes dependencias de la Empresa con el fin de recibir la notificación personal del Acto Administrativo que resuelve su petición, toda vez que el Decreto 457 de 2020 en su artículo primero estableció:

*“Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19.*

*Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”*

Así las cosas y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado el Presidente de la República para todo el territorio Colombiano, se pretende por este medio electrónico descrito preservar y garantizar el Derecho Fundamental descrito en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Legislativo 491 de 2020 artículo 4º.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER A LA PRETENSIÓN SUSCRITA POR LA SEÑORA CLAUDIA MARCELA QUICENO GIL**, en el sentido de que los abonos efectuados por la usuaria en la oficina de la Empresa en el Municipio de Montenegro Q., están reflejados en el sistema comercial ialeph como pagos efectuados o abonos, por \$30.000 pesos el día 24 de abril de 2020, y otro abono por \$32.541 pesos el día 29 de mayo de 2020. En relación con el alcantarillado estamos facturando lo correspondiente sin haber aumentado las tarifas. En consecuencia de lo cual, y de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 355457**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio Villa Jerusalén, Manzana P, Casa 6, de Montenegro Quindío, podemos observar el siguiente recuadro,

a) Facturación

PERIODO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	2	\$39.375	\$32.060	\$26.159	\$97.594
202002	1	\$11.510	\$8.427	\$13.711	\$33.648
202003	2	\$21.953	\$15.907	\$28.028	\$65.888
202004	2	\$18.615	\$13.926	\$41.779	\$74.320

*Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, toda vez que en la visita realizada el 22 de Mayo del 2020, por el señor Arnoby Castañeda, adscrito a esta dependencia, constato: inicie la revisión haciendo el análisis del medidor y este se encuentra funcionando normalmente, no existen fugas en el sistema hidráulico de la vivienda, ya que revise el lavamanos, tanque del sanitario, duchas y lavadero, residen en la vivienda un adulto y un menor de edad, la lectura se encuentra en 468 M3, el consumo de agua del predio es normal, hace cuatro meses residen en el predio firmo la señora Elsy Yuladi Toro propietaria de la vivienda, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.*

a) Pagos

PERIODO	FECHA	TIPO DE PAGO	CAJA	VALOR
202001	18/02/2020	FACTURA	OFICINA MONTENEGRO	\$97.594
202002	0	\$0		\$0
202003	24/04/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$30.000
202004	29/05/2020	ABONO	OFICINA MONTENEGRO	\$32.541

Ahora bien, podemos evidenciar un abono por \$30.000 pesos el día 24 de abril de 2020, y otro abono por \$32.541 pesos el día 29 de mayo de 2020. Los cuales fueron realizados por la usuaria en las Oficinas de la Empresa en el Municipio de Montenegro.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar esta decisión al correo electrónico aportado por la señora **CLAUDIA MARCELA QUICENO GIL** [cmquiceno72@misena.edu.co](mailto:cmquiceno72@misena.edu.co)

**ARTICULO TERCERO:** En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, la anterior notificación se hará en la página web de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P.

**PARÁGRAFO:** El Acto Administrativo que se notifica se entenderá notificado al finalizar el día en el cual se envíe el correo electrónico o página de web de la empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no ser posible la notificación conforme al artículo segundo de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 66, 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de 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 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.

**ARTÍCULO QUINTO:** Copia de la presente Resolución remítase a la Oficina de Facturación adscrita a esta dependencia, a fin de que proceda a realizar el cumplimiento de lo determinado en este acto administrativo, abonos que deben materializarse en la próxima facturación.

Dada en Armenia, Quindío, a los dos (02) días del mes de Junio de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**HARRISON SANTAMARÍA HUERTAS**  
Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente  
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

**PQR No. 0260 DE 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S  
Revisó: Julio Ernesto Ospina Gómez, Jefe Oficina de PQR'S



**ACTA DE VISITA TÉCNICA**  
**PROCESO CRÍTICA** POR 260 Rad-899 19/04/20

Ubicación: Montenegro No. Caseta: 355457  
 Nombre del cliente: Claudia Marcela Quijano G. J.  
 Dirección: 172 P. Casa 6 B/ Villa Jerusalén  
 Teléfono: 3184008208

**DATOS DEL MEDIDOR**

AF	468	C.	volumétrico
----	-----	----	-------------

**ENTRADA - SALIDA**

12"	12"	B	B	B	468
-----	-----	---	---	---	-----

**USOS EN TERRENO - PUNTO**

↓ adulto	↓	↓	↓	lavadero	↓
↓ menor				rope lavadora	↓

inicie la revisión haciendo el análisis del medidor y este se encuentra funcionando normalmente, no existe fugas en el sistema hidráulica de la vivienda ya que revisa el funcionamiento del sanitario, duchas y lavadero.  
 residen en la vivienda con un adulto y un menor de edad.  
 la lectura se encuentra en 468 mts<sup>3</sup>.  
 el consumo de agua del predio es normal.

Firma: la sra. elsy yolady toro, hace 4 meses que es propietaria de vivienda. reside en el predio.

*Elsy Yolady Toro*  
 1089452558

*Juan Carlos Castano*

22 Mayo 2020

