



<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	No. C-0196-2020
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>JHON ELVER FAJARDO RODRÍGUEZ</b>
<b>Cédula de ciudadanía del Notificado:</b>	79.816.397
<b>Dirección electrónica de notificación:</b>	<a href="mailto:jhon.fajardo79@hotmail.com">jhon.fajardo79@hotmail.com</a>
<b>Número y fecha de radicado interno:</b>	No. 1330 del 08 de Julio de 2020
<b>PQR:</b>	No. 0355
<b>Cuenta de servicio:</b>	361746
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	RESOLUCIÓN 0296 DEL 27 DE JULIO 2020

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 y adicionalmente hasta el 25 de mayo de 2020 y por último hasta el 31 de agosto 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 [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co) 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 contenido en la Resolución número 0296 del 27 de Julio de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en trece (13) folios.

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

Se le informe al (a) notificado (a) que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante el mismo funcionario que decidió la reclamación, y en subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe presentarse por medio del correo electrónico [contactenos@esaquin.gov.co](mailto:contactenos@esaquin.gov.co) o en forma personal ante la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., 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.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo; fecha y hora que certificará la Empresa.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
<b>Cargo:</b>	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida

10700-95.02

## RESOLUCIÓN -0296-2020

Julio 27 de 2020

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

Cuenta de servicio No. 361746

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

El señor **JHON ELVER FAJARDO RODRIGUEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número **79.816.397**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 08 de Julio 2020, con radicado interno No. 1330, y PQR No. 0355, en el que el usuario manifiesta, inconformidad por valor facturado, igualmente con esta resolución se le dará respuesta a la PQR No. 0333, con radicado No. 1223 del 08 de julio de 2020 correspondiente al predio ubicado en el Barrio Centenario, Manzana 9, # 33, Piso 2, de Montenegro Q. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

Tiene un(a) nuevo(a) **Reclamo** con los siguientes datos del solicitante:

Cuenta de servicio factura: 634700101030900  
Identificación: 79816397  
Nombres: John elver  
Apellidos: fajardo rodriguez

Municipio: Montenegro  
Dirección: manzana 9 casa 33 segundo piso  
Teléfono: 3163350465

Tipo de solicitud: Reclamo  
Descripción: Para el día 8 de julio de 2020, presente un derecho de petición en las oficinas ubicadas en el municipio de Montenegro Quindío, a la fecha me remitieron una respuesta que no cumple con los preceptos de ley, ya que se limitaron a dar respuesta parcial al tercer punto del derecho de petición, siendo que de acuerdo a ley debe existir una respuesta de fondo, oportuna, congruente y de notificación efec

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO  
EPQ S.A. E.S.P.  
RECIBIDO  
Fecha: 23 JUL 2020  
Hora: 8:30 am  
Firma: Botella ROS  
Rdo # 01330

#### 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 Centenario, Manzana 9, Casa 33, Piso 2, de Montenegro Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 361746**, cuyo suscriptor es el señor **JOHN ELVER FAJARDO RODRÍGUEZ**.

## 2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 Centenario Manzana 9 # 33 Piso 2, de Montenegro, Quindío, cuyo sistema se denomina *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

### Imagen de facturación

Selección Cuenta de Servicio									
Departamento	Quindío	Edad Factura:	Desde	Hasta	Servicio	Acueducto			
Municipio	Montenegro	Cuentas:	Desde	361746	Hasta	361746	Estrato		
Nombre Usuario							<input type="checkbox"/> Solo Activos	<input type="button" value="Buscar"/>	
Cuenta Ser...	Dirección	Información de Cuenta   Facturas   Pagos   Lecturas   Novedades   Novedades Facturación   Peticiones/Reclamos   Financiación   Notas de Crédito   Cortes/Suspensión/Reconexión   Matriculas							
361746	CENTENARIO MZA. 9 CAS...								
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total		
202006	2020068257482	1	15.331	11.723	0	17.973	45.027		
202005	2020058257479	1	16.605	12.822	0	17.295	46.722		
202004	2020048257480	1	7.689	5.131	0	16.740	29.560		
202003	2020038257480	1	15.331	11.723	0	17.374	44.428		
202002	2020028257479	1	20.840	16.448	0	16.736	54.024		
202001	2020018257479	1	23.295	18.567	0	16.491	58.353		

### Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio				
Departamento	Quindío	Edad Factura:	Desde	Hasta
Municipio	Montenegro	Cuentas:	Desde	361746
Nombre Usuario	Dirección Predio			
<input type="checkbox"/> Solo Activos				
<input type="button" value="Buscar"/>				
Cuenta Ser...	Dirección	Información de Cuenta   Facturas   Pagos   Lecturas   Novedades   Novedades Facturación   Peticiones/Reclamos   Financiación   Notas de Crédito   Cortes/Suspensión/Reconexión   Matriculas		
361746	CENTENARIO MZA. 9 CAS...			
Filtro				
Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		684 14000421		12 SIN OBSERVACION
202006		672 14000421		7 SIN OBSERVACION
202005		665 14000421		8 SIN OBSERVACION
202004		665 14000421		1 SIN OBSERVACION
202003		664 14000421		7 SIN OBSERVACION
202002		657 14000421		11 SIN OBSERVACION
202001		646 14000421		13 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- Corresponde a la cuenta de servicio **No. 361746**, cuyo suscriptor es el señor **JOHN ELVER FAJARDO RODRÍGUEZ**.
- Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	646	13 m <sup>3</sup>
202002	657	11 m <sup>3</sup>
202003	664	7 m <sup>3</sup>
202004	665	1 m <sup>3</sup>
202005	665	8 m <sup>3</sup>
202006	672	7 m <sup>3</sup>
202007	684	12 m <sup>3</sup>

### 3. Análisis y Respuesta

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

- El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos interpretar que el medidor para los periodos facturados nos arrojó la siguiente información:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	646	13 m <sup>3</sup>
202002	657	11 m <sup>3</sup>
202003	664	7 m <sup>3</sup>
202004	665	1 m <sup>3</sup>
202005	665	8 m <sup>3</sup>
202006	672	7 m <sup>3</sup>
202007	684	12 m <sup>3</sup>

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 25 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Revisado el sistema hidráulico de la vivienda obtenemos lo siguiente, revisé el funcionamiento del medidor y este se encuentra trabajando normal movimiento del tambor rojo del lado derecho de la rejilla numérica, revisé también los accesorios del tanque del sanitario como es el tapón agua stop, tubo de desagüe y válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, al igual que el lavamanos, duchas y otros, pretensiones del señor John Elver Fajardo, que no se le vuelvan a realizar cobros inexistentes y que la persona que está encargada de hacer las lecturas, coloque lo normal del medidor igual que el que genera la facturación y que se realice el descuento debido de acuerdo a la evidencia reseñada en el derecho de petición; lectura el día de la visita 688 M3, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.





Cabe anotar, que, en la segunda imagen (imagen de lecturas), observamos el Periodo de lecturas y el consumo que se presentó para cada periodo, se puede evidenciar en la facturación de abril 20200048257480, un cobro de 1 M3, tal como lo evidenciamos en la siguiente imagen:

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P				2020048257480	
361746	6			\$	29.560
634700101030900				\$	12.820
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro			\$	16.740
JOHN ELVER FAJARDO RODRIGUEZ	79816397				
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	14-may-2020	26-may-2020		
		16-mar-2020	15-abr-2020		
Residencial	2 - BAJO	14000421	AQUAFORJAS	29-may-2020	14-abr-2020
				01-jun-2020	01-jun-2020
665	664	1		18.000,00	25% 40%

Comprobando una lectura correcta del medidor; en el periodo facturado 2020058257479 con fecha de facturación del 16 de abril al 15 de mayo, podemos evidenciar un consumo de **8 M3**, tal como lo muestra la siguiente imagen:

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P				2020058257479	
361746	6			\$	46.722
634700101030900				\$	29.427
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro			\$	17.295
JOHN ELVER FAJARDO RODRIGUEZ	79816397				
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	16-jun-2020	30-jun-2020		
		16-abr-2020	15-may-2020		
Residencial	2 - BAJO	14000421	AQUAFORJAS	02-jul-2020	15-may-2020
				03-jul-2020	03-jul-2020
665	665	8		18.000,00	25% 40%

Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, que las lecturas son correctas, igualmente se puede evidenciar que en el mes de mayo hubo un consumo de **8 M3**, también se puede observar que se realizó la labor correspondiente, por el contratista que efectuó la visita.

Para Concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que en el periodo facturado de mayo de 2020, hubo un error de lectura de **8 M3**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **8 M3**; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

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 22 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 22 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 artículo 4º del decreto legislativo 491 de 2020, 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 artículo 4 del decreto legislativo 491 de 2020.

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 PETICIÓN SUSCRITA POR EL SEÑOR JHON ELVER FAJARDO RODRÍGUEZ**, identificado con cédula de ciudadanía numero **79.816.397**, toda vez que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 361746**, correspondiente al predio ubicado, al predio ubicado en el Barrio Centenario Manzana 9 # 33 Piso 2, de Montenegro, Quindío, encontramos que la lectura para el mes de mayo fue de **8 m³**, cuando la lectura del medidor registró la cifra de **665 m³**, igual lectura que en el mes anterior, lo que quiere significa que deben ser devueltos los **8 m³** facturados en este periodo, tal como se muestra en el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO EN M3
202001	646	13 m³
202002	657	11 m³
202003	664	7 m³
202004	665	1 m³
202005	665	8 m³
202006	672	7 m³
202007	684	12 m³

Cabe anotar, que, en la segunda imagen (imagen de lecturas), observamos el Periodo de lecturas y el consumo que se presentó para cada periodo, se puede evidenciar en la facturación de abril un cobro de 1 M3, tal como lo evidenciamos en la siguiente imagen:

en tu vida





Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

361746	6		2020048257480
634700101030900		\$	29.560
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	\$	12.820
JOHN ELVER FAJARDO RODRIGUEZ	79816397	\$	16.740
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	14-may-2020	26-may-2020
		16-mar-2020	15-abr-2020
Residencial	2 - BAJO	14000421	AQUAFORJAS
		29-may-2020	14-abr-2020
		01-jun-2020	01-jun-2020
665	664	1	1
		18.000,00	25% 40%

Comprobando una lectura correcta del medidor; en el periodo facturado 202005 con fecha de facturación del 16 de abril al 15 de mayo, podemos evidenciar un consumo de **8 M3**, tal como lo muestra la siguiente imagen:

Nuir 1-63001000-1 Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios S.S.P

361746	6		2020058257479
634700101030900		\$	46.722
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	\$	29.427
JOHN ELVER FAJARDO RODRIGUEZ	79816397	\$	17.295
CENTENARIO MZA. 9 CASA 33 P. 2	Montenegro	16-jun-2020	30-jun-2020
		16-abr-2020	15-may-2020
Residencial	2 - BAJO	14000421	AQUAFORJAS
		02-jul-2020	15-may-2020
		03-jul-2020	03-jul-2020
665	665	8	1
		18.000,00	25% 40%

Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos que las lecturas fueron correctas a excepción de la que corresponde al periodo de mayo, donde la lectura fue igual a la del mes anterior. Luego se puede evidenciar que en el mes de mayo hubo un consumo de **8 M3**, equívoco, el cual habrá de reintegrarse al usuario.

Para Concluir, en nuestro sistema denominado *laleph* podemos observar que en el periodo facturado de mayo de 2020, hubo un error de lectura de **8 M3**. Por consiguiente, se le reconoce al usuario la devolución de **8 M3**; por error en la lectura del periodo facturado anteriormente mencionado; la corrección se verá reflejada en la facturación del mes siguiente.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Remítase copia de la presente Resolución vía electrónica a la Oficina de facturación, para que proceda a realizar los cambios correspondientes de conformidad con las razones y fundamentos de la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO:** En virtud a lo expuesto en la consideración 4. Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Coronavirus COVID-19, y en el artículo 4 del decreto legislativo 491 de 2020, notifíquese al usuario a través del correo electrónico del señor **JHON ELVER FAJARDO RODRIGUEZ:** [jhon.fajardo79@hotmail.com](mailto:jhon.fajardo79@hotmail.com) e igualmente se hará mediante publicación 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 se publique en la página de web de la empresa.

**ARTÍCULO CUARTO:** De no ser posible notificar por correo electrónico al usuario **JHON ELVER FAJARDO RODRÍGUEZ**, conforme las previsiones del artículo segundo de esa resolución, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67, 68 y 69 del C.P.A.C.A. personalmente a la dirección del usuario e informase al mismo 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.

Dada en Armenia Quindío, a los veintitrés (27) días del mes de Julio de dos mil veinte (2020).

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

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

**PQR 0355 DE 2020**

Elaboró: Gustavo Zamora P. U. Oficina P.Q. R'S



ANEXO 1 ACTA DE VISITA TÉCNICA.

**Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**  
*Entre 23 Julio - Buenavista*

**ACTA DE VISITA TECNICA**  
PROCESO CRÍTICA **POR. 355- 27-07-20**

Municipio: Montenegro No. Cuenta 361746  
Nombre Suscriptor: Jhon Elver Fajardo C.C. \_\_\_\_\_  
Dirección: D/ Centenario 1429 # 33 P<sup>2</sup> Estrato: \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Cel. 3163350465 Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL MEDIDOR**

Marca	Lectura	Clase	Tipo
AF	688	C	VDI

**DATOS EN TERRENO - MEDIDOR**

Diámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1/2"	1/2"	B	B	B		

**DATOS EN TERRENO - PREDIO**

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
2 adultos 1 menor	1	1	1	lavadora	lavadora 1.

**TIPO DE FUGA**

Perceptible	Interna	Externa	Otro
NO	NO	NO	r

**OBSERVACIONES**  
Revisado el sistema hidráulico de la vivienda obtenimos lo siguiente:  
Revise el funcionamiento del medidor y este se encuentra trabajando normal, movimiento del tambor rojo del lado derecho de la lectura numérica. Revise también accesorios del tanque del sanitario como es el tapón agua stop, tubo de desagüe y válvula de entrada de agua y no presentan fugas de agua, igual que el lavamanos, ducha y otros, pretenciones del señor Jhon Elver Fajardo, que no se le vuelvan a realizar cobros inexistentes y que la persona que está encargada de hacer la lectura coloque lo normal del medidor e igual que el que genera la facturación y que se realice el descuento debido al acuerdo a la vivienda. Presencia en el domicilio.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_ Porque? petición

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s): <u>Andrés Patiño E</u>	Nombre Usuario: <u>[Firma]</u> Firma: C.C. 391816397
DD	MM	AA					
24	Julio	2020					

**en tu vida**