



Constancia de Notificación Personal:	Nó. C-0231-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	LUZ ELENA LONDOÑO RAMÍREZ
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.806.594
Dirección electrónica de notificación:	luzelenalondoo@yahoo.es
Número y fecha de radicado interno:	No 01385 del 29 de Julio de 2020
PQR:	0373
Cuenta de servicio:	329300
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0331 del 12 de Agosto de 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 y la página web 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 0331 del 12 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en catorce (14) 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 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.

Firma:	
Notificador:	JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ
Cargo:	Subgerente de Comercialización (E)

en tu vida



10700-95.02

RESOLUCIÓN - **0331**-2020

Agosto 12 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 329300

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 **LUZ ELENA LONDOÑO RAMIREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.806.594**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 29 de Julio de 2020, mediante correo electrónico con radicado interno No. 01385 y PQR No. 0373, en el que la usuaria manifiesta, inconformidad por valor facturado relacionado con la vivienda ubicada en la Carrera 4 # 11-20, de Montenegro, Quindío. En la comunicación referida, el peticionario solicita lo siguiente:

Yo gloria Elena salgado arias identificada con cedula de ciudadanía N 24814232 de Montenegro Quindío mayor de edad y vecina de la ciudad y como dueña de la propiedad como aparece al pie de la letra del predio ubicado encalle 11 #3-58 pueblo Tapao. por medio del presente escrito me permito presentar derecho de petición de interés particular por los siguiente en el inmueble. En el cual habitaban dos personas para meses anteriores y estado llegando demasiado alto por tal motivo solicito una revisión periodo de la cuenta #801870

La factura referida corresponde al Nro. 2020068254136, con fecha de vencimiento el 27 de Julio de 2020, por valor de \$119.264.00, con Código de cuenta 329300.

Por lo anteriormente expuesto interpongo ante su Despacho **Derecho de Petición**, con el fin de que sea reconsiderado el valor cobrado en la factura de la referencia, y se ordene a quien corresponda expedir una nueva factura con el valor correcto, apelando a su benevolencia y justicia, toda vez que de acuerdo a lo expuesto, el cobro de los 20 metros de más que se me está facturando no tiene razón de ser. Y teniendo en cuenta además la situación económica que se está viviendo en esta época de pandemia que no es favorable para nadie.

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 ubicado en la Carrera 4 # 11-20, de Montenegro, Quindío, corresponde a la cuenta de servicio **No. 329300**, cuyo suscriptor es el señor **EFRAÍN LONDOÑO**.

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 la Carrera 4 # 11-20, de Montenegro, Quindío, denominado *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 Cuenta: Desde: 314610 Hasta: 314610 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorspark	Aseo	Total
202006	2020068251993	1	55.240	53.109	0	18.457	126.806
202005	2020058251990	1	48.447	45.784	0	17.295	111.526
202004	2020048251991	1	41.654	38.459	0	16.742	96.855
202003	2020038251992	1	33.163	29.303	0	17.374	79.840
202002	2020028251991	1	35.519	31.727	0	16.749	83.995
202001	2020018251993	1	36.559	32.966	0	16.489	86.014

Imagen de lecturas

Selección Cuenta de Servicio

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

Municipio: Montenegro Cuenta: Desde: 314610 Hasta: 314610 Estrato:

Nombre Usuario: Dirección Predio: Solo Activos

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		3.600.90144570		26 SIN OBSERVACION
202006		3.574.90144570		32 SIN OBSERVACION
202005		3.542.90144570		28 MEDIDOR EN MAL ESTADO
202004		3.514.90144570		24 SIN OBSERVACION
202003		3.490.90144570		19 SIN OBSERVACION
202002		3.471.90144570		20 SIN OBSERVACION
202001		3.451.90144570		21 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 329300**, cuyo suscriptor es el señor **EFRAIN LONDOÑO**.
- b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	5559	10 m ³
202002	5559	10 m ³
202003	5550	9 m ³
202004	5559	9 m ³
202005	5559	10 m ³
202006	5589	30 m ³
202007	5559	30 m ³

- c) Como se evidenciará más adelante, el medidor está frenado, y atiende el consumo de dos (2) viviendas independientes.
- d) De acuerdo con la visita técnica, en las viviendas residen 5 adultos.

- e) 30 metros cúbicos es el factor promedio para 5 residentes en la vivienda.
- f) Con el fin de evitar los inconvenientes frente a la facturación promedio, se le solicitará a la usuaria con compañía del suscriptor, la reposición del medidor frenado por uno nuevo conforme a las disposiciones legales.

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 *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar en el siguiente cuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$16.489	\$50.660
202002	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$16.736	\$50.907
202003	5550	9 m ³	\$17.878	\$13.921	\$17.374	\$49.173
202004	5559	9 m ³	\$17.878	\$13.921	\$16.740	\$48.539
202005	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$17.295	\$51.466
202006	5589	30 m ³	\$51.844	\$49.447	\$17.973	\$119.264
202007	5559	30 m ³				

Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “La dama María Fernanda Londoño, manifiesta que el día 28 de julio, llegaron dos personas con chaleco hacer la revisión adentro de la vivienda, inspeccionaron sanitarios, llaves, tanques y otros, por tal razón no permitieron la entrada a realizar la misma actividad, llenan este mismo formato y firmo la señora Olga Lucia Londoño propietaria del predio; sin embargo hizo abrir una llave adentro de la vivienda y el medidor se movió”, residen 5 personas, lectura el día de la visita 5559, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que se le está cobrando un consumo promedio de 10 M3, para el mes de junio y julio, se le aumento el promedio a 30 M3, porque se determinó que en el predio viven 5 personas; también podemos evidenciar que el medidor tiene una lectura de 5559 M3.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos seis meses, se pudo evidenciar que el medidor se encuentra frenado, tal como lo muestran las gráficas anteriores.

Para concluir, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma a continuación:

CAPITULO IV DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

“ARTÍCULO 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

No obstante, el ARTÍCULO 146. *La medición del consumo, y el precio en el contrato. Reglamentado por el Decreto Nacional 2668 de 1999.* La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las

formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En cuanto a los servicios de saneamiento básico y aquellos en que por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, no exista medición individual, la comisión de regulación respectiva definirá los parámetros adecuados para estimar el consumo.

Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micro medición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

PARÁGRAFO. La Comisión de regulación respectiva, en un plazo no superior a tres años a partir de la vigencia de la presente Ley, reglamentará los aspectos relativos a ese artículo con el fin de evitar traumatismos en la prestación de los servicios objeto de esta Ley.

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, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P (EPQ), en procura 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 artículo 4º del decreto 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 4º del decreto 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: No acceder a la pretensión suscrita por la señora **LUZ ELENA LONDOÑO RAMÍREZ**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.806.594**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 329300**, correspondiente al predio ubicado, en la Carrera 4 # 11-20, de Montenegro, Quindío, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$16.489	\$50.660
202002	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$16.736	\$50.907
202003	5550	9 m ³	\$17.878	\$13.921	\$17.374	\$49.173
202004	5559	9 m ³	\$17.878	\$13.921	\$16.740	\$48.539
202005	5559	10 m ³	\$19.152	\$15.019	\$17.295	\$51.466
202006	5589	30 m ³	\$51.844	\$49.447	\$17.973	\$119.264
202007	5559	30 m ³				

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 31 de Julio del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “La dama María Fernanda Londoño, manifiesta que el día 28 de julio, llegaron dos personas con chaleco hacer la revisión adentro de la vivienda, inspeccionaron sanitarios, llaves, tanques y otros, por tal razón no permitieron la entrada a realizar la misma actividad, llenan este mismo formato y firmo la señora Olga Lucia Londoño propietaria del predio; sin embargo hizo abrir una llave adentro de la vivienda y el medidor se movió”, residen 5 personas, lectura el día de la visita 5559, esta facturación, incluye los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cabe anotar que, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que se le está cobrando un consumo promedio de 10 M3, para el mes de junio y julio, se le aumento el promedio a 30 M3, porque se determinó que en el predio viven 5 personas; también podemos evidenciar que el medidor tiene una lectura de 5559 M3.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos y en el cual podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos seis meses, se pudo evidenciar que el medidor se encuentra frenado, tal como lo muestran las gráficas anteriores.

Para concluir, se le recomienda cambiar el medidor de la vivienda en mención por el deterioro normal de uso, tal como lo sugiere la norma.

De acuerdo con la visita técnica se determina que el medidor instalado funciona para dos (2) viviendas independientes, lo que incrementa el consumo para la cuenta de servicio analizada.

ARTICULO SEGUNDO: SOLICITARLE a la señora **LUZ ELENA LONDOÑO RAMÍREZ**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.806.594**, usuaria del predio con cuenta de servicio número **329300**, del municipio de Montenegro, Quindío, en compañía del suscriptor **EFRAÍN LONDOÑO**, que en un término no



mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo, deberán instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en la **CARRERA 4 # 11-20, DE MONTENEGRO, QUINDÍO.**

PARAGRAFO: El instrumento de medida debe cumplir con los estándares para el buen registro de su consumo y certificado de calibración, debe ser: un **MICROMEDIDOR** volumétrico de ½”, clase C, con sistema de emisión de pulsos, de tal manera que posteriormente se pueden obtener lecturas remotas, con la instalación de modulo para lectura automática y con su respectivo certificado de calibración para su instalación.

ARTICULO TERCERO: REMITIR este acto administrativo a la dependencia de pérdidas técnicas, con el fin de que se verifique en los términos aquí establecidos el efectivo cambio del instrumento de medida por parte del suscriptor o usuario del predio ubicado en la **CARRERA 4 # 11-20, DE MONTENEGRO, QUINDÍO.**

ARTICULO CUARTO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportado por la señora **LUZ ELENA LONDOÑO RAMÍREZ**, luzelenalondoo@yahoo.es

ARTÍCULO QUINTO: De no ser posible de notificar la presente resolución conforme al artículo anterior de este proveído, notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 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.

Dada en Armenia Quindío., a los doce (12) días del mes de Agosto de dos mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

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

PQR No. 0373 DE 2020

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





ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TECNICA
PROCESO CRÍTICA

Municipio: Montenegro No. Cuenta: 329300
 Nombre Suscriptor: Efraín Londoño c.c. _____
 Dirección: Carrera 4 #11-20 Estrato: 2 bajos
 Tel. _____ Cel. 3116060181 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>KENT</u>	<u>5559</u>	<u>62.</u>	

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diametro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1/2</u>	<u>1/2.</u>	<u>SI</u>	<u>SI</u>	<u>SI</u>	<u>5559</u>	

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>5</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>8</u>	<u>2 lavadores</u>

TIPO DE FUGA

Perceptible:	Interna	Externa	Otro
<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>—</u>

OBSERVACIONES

El medidor esta frenado al predio es para 2 viviendas independientes las llaves estan en buen estado no hay fugas y se le esta cobrando 30 mt. el cual es el reglamento de la señora y en el mes junio se le cobra 10 mt.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: NO: _____ Porque? hicieron bien su trabajo

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos.	Nombre Funcionario (s):	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>28</u>	<u>7</u>	<u>2020</u>				<u>Algero Londoño</u>	<u>Algero Londoño</u>

Firma: Algero Londoño
c.c. 24100782

EPQ en tu vida
 Tel. +57(6) 7441774
 Telefax: +57(6) 7441683
 Carrera 14 No. 22-30
 contacto@esaquin.gov.co
 www.esaquin.gov.co





ANEXO 2. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

011

Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

ACTA DE VISITA TÉCNICA
PROCESO CRÍTICA P&R 373 - 14-08-20

Municipio: Muntenegro No. Cuenta 329300

Nombre Suscriptor: Luz Elena Londono Ramirez C.C. _____

Dirección: Cra. Lita N° 11-20 Estrato: _____

Tel. _____ Cel. 311 6068181 Correo Electrónico: _____

559 559 87
DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Elster</u>	<u>555.9</u>	<u>e</u>	<u>volumetrica</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

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

DATOS EN TERRENO - PREDIO

Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>1º piso 3</u>					
<u>2º pis 2</u>					

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Otro

OBSERVACIONES

La Dama Maria Fernanda Londono, manifiesta que el día 28 de Julio, llegaron 2 personas con chalecos hacer la Revisión adentro de la vivienda, inspeccionar, sanitarios, llaves, tanques y otros, por tal razón no permitieron la entrada a realizar la misma actividad. Llegaron este mismo formato y Firmo la Señora Olga Lucia Londono, propietaria del predio. Sin embargo hizo abrir una llave adentro de la vivienda y el medidor no se movió

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? _____

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No Fotos	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario:
DD	MM	AA					
<u>31</u>	<u>Julio</u>	<u>20</u>				<u>Andy Castro</u>	<u>Maria Fernanda Londono</u> Firma: _____ C.C. <u>1097729980</u>

Carrera 14 No. 22-30

