



Constancia de Notificación Personal:	No. C-0241-2020
Nombres y Apellidos de la Notificada:	ADRIANA CASTAÑEDA MENDOZA
Cédula de ciudadanía de la Notificada:	24.812.968
Dirección electrónica de notificación:	juanc-orozco@hotmail.com
Número y fecha de radicado interno:	No. 01423 del 4 de agosto de 2020
PQR:	No. 0388
Cuenta de servicio:	329640
Acto administrativo que se notifica:	Resolución 0341 del 19 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 0341 del 19 de agosto de 2020, del cual se le hace entrega de copia íntegra en doce (12) 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 - 0341-2020

Agosto 19 de 2020

“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO”

Cuenta de servicio No. 329640

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 **ADRIANA CASTAÑEDA MENDOZA**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.812.968**, radicó derecho de petición mediante correo electrónico ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 04 de Agosto de 2020, con radicado interno No. 01423 y PQR No. 0388, en el que la usuaria manifiesta inconformidad por cobros promedio relacionados con la vivienda ubicada en el Barrio los Robles, Manzana F, Casa # 3, de Montenegro, Q. En la comunicación referida, la peticionaria solicita lo siguiente:

Respetados señores, revisando el alto costo de las facturas (Número de cuenta 329640, predio ubicado en la Cra 5 #12-36 Montenegro Q), me doy cuenta que durante más de 6 meses me han cobrado sobre el promedio de las facturas de 29 mts cúbicos, sin embargo el local estuvo cerrado durante los últimos 4 meses y en ningún momento fui informada de que el medidor estaba en mal estado, por lo cual solicito una revisión de la deuda, para que sea revalorada y ajustada al momento.

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 el Barrio los Robles, Manzana F, Casa # 3, de Montenegro Q., corresponde a la cuenta de servicio **No. 329640**, cuya suscriptora es la señora **HERMELINA LÓPEZ**.

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 los Robles, Manzana F, Casa # 3, de Montenegro Q., a través del sistema comercial denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Imagen de facturación

Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarado	Coorserpark	Aseo	Total
202007	2020078254159	1	50.145	47.615	0	143.890	241.650
202006	2020068254173	1	50.145	47.615	0	135.069	232.829
202005	2020058254170	1	50.145	47.615	0	143.947	241.707
202004	2020048254171	1	50.145	47.615	0	70.841	168.601
202003	2020038254172	2	102.096	96.944	0	144.459	343.499
202002	2020028254171	1	51.048	48.472	0	70.511	170.031
202001	2020018254172	1	51.048	48.472	0	69.463	168.983

Imagen de lecturas

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Crítica
202007		3.446		29 SIN OBSERVACION
202006		3.446		29 SIN OBSERVACION
202005		3.446		29 SIN OBSERVACION
202004		3.446		29 SIN OBSERVACION
202003		3.446		29 SIN OBSERVACION
202002		3.446		29 SIN OBSERVACION
202001		3.446		29 SIN OBSERVACION

En la gráfica se pueden observar las siguientes situaciones:

- a) Corresponde a la cuenta de servicio **No. 329640**, cuya suscriptora es la señora **HERMELINA LÓPEZ**.

b) Periodos facturados:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
202001	3446	29 m ³
202002	3446	29 m ³
202003	3446	29 m ³
202004	3446	29 m ³
202005	3446	29 m ³
202006	3446	29 m ³
202007	3446	29 m ³

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 recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	3446	29 m ³	\$51.048	\$48.472	\$69.463	\$168.650
202002	3446	29 m ³	\$51.048	\$48.472	\$70.511	\$170.031
202003	3446	29 m ³	\$102.096	\$96.944	\$144.459	\$343.499
202004	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$70.841	\$168.601
202005	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$143.947	\$241.707
202006	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$135.069	\$232.829
202007	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$143.890	\$241.650

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 12 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la revisión con el análisis del medidor y el señor Juan Quintero, inquilino del predio abrió la llave del tanque del lavadero y el medidor marca IESA, se encuentra sin ningún movimiento (frenado), el predio según la señora Adriana, estuvo deshabitado desde el 24 de marzo del año en curso aproximadamente, sin embargo el señor Juan comenta que existen 4 piezas y han estado arrendadas en lo que va de la pandemia, pero son personas que trabajan en fincas, llegan los viernes y se vuelven los domingos en la tarde solo permanece el señor Juan Quintero permanentemente en el predio igual otra persona que arrendo el local de la misma vivienda”, lectura el día de la visita 3446, 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 promedio de 29 M3; porque se determinó que en el predio habitan varias personas; también podemos evidenciar que el sobrecosto de su factura es por el cobro del aseo. El medidor tiene una lectura de 1349 M3.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, podemos observar que el aumento de las facturas hacen referencia al cobro por parte de la empresa de aseo de Montenegro, **CAFEASEO DEL QUINDIO S.A E.S.P.** Considerando que, debe dirigirse a la

empresa en mención, para que le realicen el ajuste correspondiente si es del caso.

Finalmente, podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos 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.

Habrá 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 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 ADRIANA CASTAÑEDA MENDOZA, identificada con cedula de ciudadanía número **24.812.968**, toda vez que, de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 329640**, correspondiente al predio ubicado, en el Barrio los Robles Manzana F Casa # 3, de Montenegro, Quindío, y existe evidencia aportada por el señor JUAN QUINTERO en el Acta de Visita (anexo 1), de que el domicilio ha estado habitado permanentemente, no obstante la manifestación en contrario planteada por la usuaria.

Además de lo anterior, podemos observar el siguiente recuadro:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
202001	3446	29 m ³	\$51.048	\$48.472	\$69.463	\$168.650
202002	3446	29 m ³	\$51.048	\$48.472	\$70.511	\$170.031
202003	3446	29 m ³	\$102.096	\$96.944	\$144.459	\$343.499
202004	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$70.841	\$168.601
202005	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$143.947	\$241.707
202006	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$135.069	\$232.829
202007	3446	29 m ³	\$50.145	\$47.615	\$143.890	\$241.650

Finalmente podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita realizada el 12 de Agosto del 2020, por el señor Arnoby Castaño, contratista adscrito a esta dependencia, constató que: “Inicie la revisión con el análisis del medidor y el señor Juan Quintero, inquilino del predio abrió la llave del tanque del lavadero y el medidor marca IESA, se encuentra sin ningún movimiento (frenado), el predio según la señora Adriana, estuvo deshabitado desde el 24 de marzo del año en curso aproximadamente, sin embargo el señor Juan comenta que existen 4 piezas y han estado arrendadas en lo que va de la pandemia, pero son personas que trabajan en fincas, llegan los viernes y se vuelven los domingos en la tarde solo permanece el señor Juan Quintero permanentemente en el predio igual otra persona que arrendo el local de la misma vivienda”, lectura el día de la visita 3446, 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 promedio de 29 M3; porque se determinó en la visita técnica que en el predio habitan varias personas; también podemos evidenciar que el

sobrecosto de su factura es por el cobro del aseo. El medidor tiene una lectura de 1349 M3.

Igualmente, podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazos que anteriormente registramos, podemos observar que el aumento de las facturas hacen referencia al cobro por parte de la empresa de aseo de Montenegro, **CAFEASEO DEL QUINDIO S.A E.S.P.** Considerando que, debe dirigirse a la empresa en mención para que le realicen el ajuste correspondiente si es del caso.

Finalmente, podemos observar que por el análisis del consumo histórico de los últimos 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.

ARTICULO SEGUNDO: SOLICITARLE a la señora **ADRIANA CASTAÑEDA MENDOZA**, habitante del predio con cuenta de servicio número **329640**, del municipio de Montenegro, Quindío, que en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de este acto administrativo, deberá instalar un instrumento de medida para cuantificar razonablemente el consumo del predio ubicado en el **BARRIO LOS ROBLES, MANZANA F, CASA # 3, DE MONTENEGRO Q.**

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 a la dependencia de Pérdidas Técnicas copia autorizada de este acto administrativo con el fin, 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 el **BARRIO LOS ROBLES, MANZANA F, CASA # 3, DE MONTENEGRO Q.**

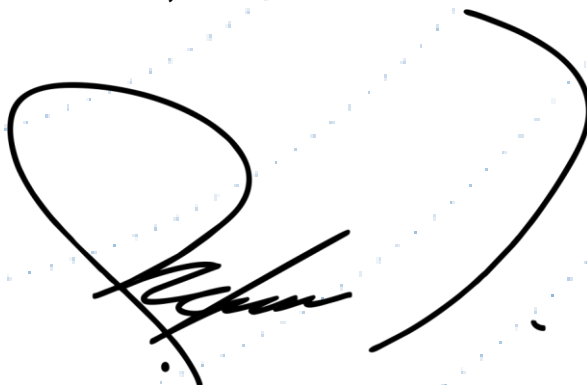
ARTICULO CUARTO: Notificar esta decisión a la dirección de correo electrónico aportado por la señora **ADRIANA CASTAÑEDA MENDOZA**, juanc-orozco@hotmail.com

ARTÍCULO QUINTO: De no ser posible la notificación conforme lo establece el artículo anterior, 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 diecinueve (19) 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. 0388 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 POR 388 - 24-08-20.

Municipio: Montenegro No. Cuenta 329640
 Nombre Suscriptor: Adriana Castañeda mendora c.c.
 Dirección: Barrio los Robles MZF # 3 Estrato: Cra. 5ta N= 12-36
 Tel. _____ Cel. 3226409760 Correo Electrónico: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
<u>Iesa</u>	<u>(346) 3446</u>	<u>@</u>	<u>volumet</u>

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Díámetro (Pulg)	Acometida (Pulg)	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
<u>1 1/2"</u>	<u>1 1/2"</u>					

DATOS EN TERRENO - PREDIO					
Nº Personas	Lavamanos	Baños	Duchas	Grifos	Otros
<u>2 permanentes</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>Lavadero</u>	<u>NO</u>

TIPO DE FUGA			
Perceptible	Interna	Externa	Otra
<u>NO</u>	<u>NO</u>		<u>NO</u>

OBSERVACIONES

inicie la Revisión con el análisis del medidor y el señor Juan Quintero, inquilino del predio abrió la llave del tanque del lavadero y el medidor marca Iesa se encuentra sin ningún movimiento (Frenado), el predio según la Señora Adriana estuvo deshabitado desde el 20 de marzo del Año en curso aproximadamente, sin embargo el Sr. Juan, comenta que existen 4 piezas y han estado arregladas en lo que va de la pandemia, pero sin personas que trabajen en Fincas, llegan los viernes y se vuelven los domingos en la noche, solo permanece el Sr. Juan Quintero.

¿Quedo Satisfecho con la visita? SI: _____ NO: _____ Porque? Permanente en el predio y igual otra persona que queda en el local de la misma vivienda

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	Nº Fotos.	Nombre Funcionario (s)	Nombre Usuario
DD	MM	AA				<u>[Firma]</u>	<u>[Firma]</u>
<u>12</u>	<u>AGOSTO</u>	<u>20</u>				<u>Andrés Castañeda</u>	<u>324812968</u>

Empresas Públicas del Quindío
 +57(6) 7441774
 +57(6) 7441683
 Carrera 14 No. 22-30
 contactenos@esaquin.gov.co
 www.esaquin.gov.co

en tu vida