

Constancia de Notificación Personal:	3301 del 12 de octubre de 2021
Nombres y Apellidos del Notificado:	GLADYS GÓMEZ CADAVID
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo que se notifica:	Respuesta a Derecho de Petición Rdo. No. 2652 del 28 de septiembre de 2023
Dependencia:	Subgerencia Comercial

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al radicado No. 2652 de 28 de septiembre de 2023, efectuada a través del acto administrativo 3301 de 12 de octubre de 2023 por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en donde la empresa de correo CERTIPOSTAL manifiesta que no había quien recibiera la citación en el lugar indicado como domicilio de la usuaria, por tanto resulta imposible para la Empresa, poder notificar personalmente a la peticionaria que esperan una respuesta oportuna conforme a la ley frente al derecho de petición, por lo tanto se procede a notificar a través de la página web la respuesta al radicado en mención.

Se le informa a la peticionaria que contra el presente acto administrativo 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.SP. y en subsidio el 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 dispuesto en el artículo 154 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:

YURANY VILLEGAS ALZATE
Subgerente Comercial EPQ S.A. ESP

12 OCT 2023

3301

10700-95.02

Armenia Q., octubre 12 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora

GLADYS GÓMEZ CADAVID
BARRIO SANTANDER EN LA CARRERA 8 # 10-12
MONTENEGRO, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. Derecho de Petición 2652 del 28 de septiembre de 2023, Radicado No. 129471. Cuenta de Servicio No. 129471

La Subgerente Comercial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en uso de sus facultades legales, el Acuerdo 07 del 6 de noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y, conforme a los siguientes:

1. Antecedentes

El señor **GLADYS GÓMEZ CADAVID**, identificado con cédula de ciudadanía número **24.604.754**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 26 de julio de 2023, con radicado interno No. **2652**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado por concepto de alcantarillado, ya que como lo afirma dicho servicio es inexistente en el predio ubicado en el **BARRIO SANTANDER EN LA CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**.

En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

"...solicito muy amable y respetuosamente se me exonere del cobro por concepto de servicio de alcantarillado ya que actualmente el barrio El Santander del municipio de Montenegro Quindío no cuenta con sistema de alcantarillado; teniendo en cuenta que todas las aguas negras que caen se vierten a la quebrada cajones o la arabia.

Dicho lo anterior espero una pronta respuesta de parte de ustedes, muchas gracias por la atención prestada..." (sic)

2. Consideraciones

2.1. Derechos del Suscriptor y/o Usuario

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II, cláusula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, Numeral 2, contempla como derecho del suscriptor

y/o usuario: "Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP." numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de: "...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

2.2. Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató que el predio se encuentra ubicado en el **BARRIO SANTANDER, CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **129471** cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **GLADYS GÓMEZ CADAVID**.

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 SANTANDER, CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDÍO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo UK	Consumo Estudio	Promedio	L. Tomada	Modifi.
SEPTIEMBRE\23	3,298.	3,307.	9.	0	9.	.	9.	3,307.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	3,286.	3,298.	12.	0	12.	.	8.	3,298.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	3,276.	3,286.	10.	0	10.	.	8.	3,286.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	3,266.	3,276.	10.	0	10.	.	6.	3,276.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	3,256.	3,266.	10.	0	10.	.	6.	3,266.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	3,227.	3,256.	29.	0	7.	.	6.	3,256.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	3,227.	3,227.	.	0	6.	.	5.	3,227.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	3,221.	3,227.	6.	0	6.	.	5.	3,227.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	3,221.	3,221.	.	0	6.	.	4.	3,221.	<input checked="" type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. **129471 Nexis**, cuya suscriptora es la misma peticionaria, señora **GLADYS GÓMEZ CADAVID**.

3. Acta de Visita Técnica

El día 30 de septiembre de 2023 la empresa EPQ a través del señor **LUIS DÁVILA** (Operario) de la entidad, realizó visita técnica al predio ubicado en la **BARRIO SANTANDER EN LA CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, donde se establecieron la siguiente observación:

"...La Empresa no les presta el servicio de alcantarillado. La visita se realizó por petición del usuario ya que reclama por servicios no prestados..."

4. Análisis y Respuesta

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

El consumo histórico en el predio aludido por la peticionaria lo podemos visibilizar en el Programa *laleph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

1. Imagen de las lecturas y consumos. (Nexis)

Emisido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo UK	Consumo Estudio	Promedio	L. Tomada	Modifi.
SEPTIEMBRE\23	3,298.	3,307.	9.	0	9.	.	9.	3,307.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	3,286.	3,298.	12.	0	12.	.	8.	3,298.	<input type="checkbox"/>
JULIO\23	3,276.	3,286.	10.	0	10.	.	8.	3,286.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	3,266.	3,276.	10.	0	10.	.	6.	3,276.	<input type="checkbox"/>
MAYO\23	3,256.	3,266.	10.	0	10.	.	6.	3,266.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	3,227.	3,256.	29.	0	7.	.	6.	3,256.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	3,227.	3,227.	.	0	6.	.	5.	3,227.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	3,221.	3,227.	6.	0	6.	.	5.	3,227.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	3,221.	3,221.	.	0	6.	.	4.	3,221.	<input checked="" type="checkbox"/>

2. A partir de la factura correspondiente al periodo de septiembre de 2023 desaparece el cobro de alcantarillado.

3. En relación con la solicitud de la petición, tenemos que manifestarle:

- a) Le informamos que la empresa equivocadamente procedió a facturar el servicio de alcantarillado una vez comenzó la nueva plataforma a funcionar en la entidad, pero procedemos a partir de la su solicitud a sacar de la factura este cobro, para que no le vuelva a llegar factura con este concepto.
- b) Es imperativo por mandato legal que quien cuente con el servicio de acueducto con una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, debe contar con el sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental.
- c) Efectivamente el Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en la subsección 2 de la conexión ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6 establece: *SUBSECCION 2 DE LA CONEXIÓN ARTICULO 2.3.1.3.2.2.6. 4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto. DECRETO NÚMERO_1077_de 2015 Hoja N°. 570 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio".*
- d) En el mismo decreto 1077 de 2015 en el numeral 5. a la letra dice: **"Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble."** (las negrillas y subrayas fuera de texto)

- e) De acuerdo con el Decreto 1077 de 2015 en su Artículo 2.3.7.2.2.1.11., establece las Obligaciones del suscriptor. Indicando que. *“Sin perjuicio de las obligaciones que se señalen en el contrato de servicios públicos para el esquema diferencial en áreas de difícil gestión, o en la Ley 142 de 1994 en lo que sea pertinente, corresponde al suscriptor colectivo o individual, según el caso, las siguientes: 1. Soluciones alternativas para el manejo de aguas residuales domésticas a cargo del suscriptor. Cuando no exista red local de alcantarillado para que el suscriptor pueda conectarse, éste podrá vincularse al servicio público de acueducto, siempre y cuando cuente con un sistema alternativo para el manejo de sus aguas residuales domésticas, que cumpla con las disposiciones ambientales que correspondan. (negritas y subrayas fuera de texto)*
- f) Como podrá observar, es obligación del suscriptor y/o usuario garantizar la disposición final de las aguas residuales domésticas.

Finalmente, y una vez expuestos los anteriores argumentos, esperamos haber dado respuesta a su petición, no sin antes mencionarle que estamos prestos a cualquier explicación que se requiera respecto al caso objeto de análisis y decisión en nuestras oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ, ubicadas en la carrera 14 No. 22-30 Piso 1 en Armenia Q.

Ahora bien, conforme a los **FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO** expuestos, la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDER a las pretensiones suscritas por el señor **GLADYS GÓMEZ CADAVID**, identificada con cédula de ciudadanía número **24.804.931**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 129471**, correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO SANTANDER EN LA CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas, en la parte considerativa de este acto administrativo, determinando que a partir de la factura correspondiente al periodo de septiembre de 2023, desaparece el cobro de dicho concepto ya que la usuaria no cuenta con el servicio de alcantarillado en la vivienda.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR PERSONALMENTE ESTA DECISIÓN a la señora **GLADYS GÓMEZ CADAVID**, suscriptora y/o usuaria de la cuenta de servicio **No. 129471**, quien se localiza en la dirección correspondiente al predio ubicado en el **BARRIO SANTANDER EN LA CARRERA 8 # 10-12 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la usuaria que contra el presente acto administrativo procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, esto es, la Subgerencia Comercial 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 octubre de dos mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YURANY VILLEGAS ALZATE
Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Julio E. Ospina G., Jefe de PQR's



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774
www.epq.gov.co



MATRÍCULA **129471**
 NOMBRE USUARIO **GLADYS GOMEZ CADAVID** IDENTIFICACIÓN **24804931**
 DIRECCIÓN INMUEBLE **CRA 8 # 10-12**
 CÓDIGO RUTEO **0001 - 404500 - 0001** CÓDIGO CATASTRAL
 USO / ESTRATO **RESIDENCIAL / 1** BARRIO **ACEQUIA**
 MUNICIPIO **MONTENEGRO** CICLO **01**

FACTURA N. 2309129471	
Número para pago por medios electrónicos	
PERIODO LIQUIDACIÓN	SEPTIEMBRE/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-09-29
FECHA DE PAGO OPORTUNO	2023-10-19
FECHA DE SUSPENSIÓN	2023-10-24
FACTURAS VENCIDAS	0
TOTAL A PAGAR	24.691

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - ACUEDUCTO				
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor	
CONTROLAGUA	CONTROLAGUA	1/2	17658	
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio M ³
Sin Novedad	3.298	3.307	9	9

Periodo de Consumo Acueducto					
Desde: 2023-08-15	Hasta: 2023-09-14				
Historico de Consumos M ³					
MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO

INFORMACIÓN DE MEDICIÓN - GAS						
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Diámetro	Número de Medidor			
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	1				
Nota Lectura	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Factor Corrección	Consumo Corregido	Promedio M ³
Sin Novedad	0.00	0.00	0,00	1,0000	0,00	0,00

Periodo de Consumo Gas					
Desde: 2023-08-15	Hasta: 2023-09-14				
Historico e Consumos M ³					
MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO

LIQUIDACIÓN ACUEDUCTO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
1 - 13	9	2.516.93	22.652
Concepto			Valor
CARGO FIJO ACUEDUCTO			7.702
CONSUMO ACUEDUCTO			22.652
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO			-5.663
Total Mes:		Saldo en Mora:	0
TOTAL ACUEDUCTO			24.691

LIQUIDACIÓN ALCANTARILLADO			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
Concepto			Valor
Total Mes:		Saldo en Mora:	
TOTAL ALCANTARILLADO			

LIQUIDACIÓN GAS			
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor
Concepto			Valor
Total Mes:		Saldo en Mora:	
TOTAL GAS			

FINANCIACIONES				
Concepto	Cuotas Pactadas	Cuotas Faltantes	Valor Cuota	Saldo

GERENTE	
VALOR FACTURA	24.691
VALOR PAGADO	0
TOTAL A PAGAR	24.691

FACTURA N° 2309129471

CÓDIGO LISUARIO **129471** MUNICIPIO **MONTENEGRO**



(415)7709998606104(8020)2309129471(3900)0000024691(96)20231023

PERIODO LIQUIDACIÓN	SEPTIEMBRE/23
FECHA DE EXPEDICIÓN	2023-09-29
PAGO OPORTUNO	2023-10-19
FECHA SUSPENSIÓN	2023-10-24
FACTURAS VENCIDAS	0

TOTAL A PAGAR 24.691

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-10-12	HORA 15:20:33
-------------------	-----------------------	---------------------	------------------

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



REMITENTE

DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Dirección:
CR 14 22-30

Ciudad - País
ARMENIA - COLOMBIA

Telefono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

DESTINATARIO

PARA: GLADYS GOMEZ CADAVID
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dirección:
CR 8 10.12 BR SANTANDER (CP: NPJ)

Ciudad - País:
MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA

Telefono:
Nit-CC-Cod:

DICE CONTENER:

<input type="radio"/> Caja	LARGO	ANCHHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS	Valor Declarado
<input type="radio"/> Sobre	0	0	0	0.2 Kilos	\$0
<input type="radio"/> Paquete				0 Unidades	Porcentaje Seguro
<input type="radio"/> Otro					\$0

REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]

Destinatario Desconocido No Hay Quien Reciba

Dirección Incorrecta

Falta Información

Traslado

Desocupado

Rehusado Otros

Otros Valores \$0

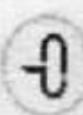
Flete \$1,000

Valor Total \$1,000

Impresión Por Fivopostal (www.fivesofcolombia.com) [Documento 24 Horas (Bog)]

*ODS: 19223800045go de Impresión: 412791

Guía No. 2251041400945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

Usuario: DMendez.OpArmenia

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-10-12	HORA 15:20:33
-------------------	-----------------------	---------------------	------------------

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



DE: PO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Dirección:
CR 14 22-30

Ciudad - País
ARMENIA - COLOMBIA

Teléfono:
7441774

Nit-CC-Cod: 2304300940
800.063.823

DICE CONTENER:
330123

REMITENTE NOMBRE Y SELLO
2023
A: J P M

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Peta Negra

DESTINATARIO

PARA: GLADYS GOMEZ CADAVID
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Dirección:
CR 8 10.12 BR SANTANDER (CP: NP)

Ciudad - País:
MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA

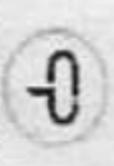
Teléfono:
Nit-CC-Cod:

<input type="radio"/> Caja	LARGO	ACANHO	ALTO	PESO / VOLUMEN / KILOS
<input type="radio"/> Sobre	0	0	0	0.2 Kilos
<input type="radio"/> Paquete				0 Unidades
<input type="radio"/> Otro				

DESTINATARIO Desconocido No Hay Quien Recibir
 Dirección Incorrecta
 Falta Información
 Traslado
 Desocupado
 Robusado
 Otros 9:20

Valor Declarado	\$0
Porcentaje Seguro	\$0
Otros Valores	\$0
Finite	\$1,000
Valor Total	\$1,000

Guía No. 2251041400945



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA

900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO

746 96 99
Certipostal.Com

INFO@CERTIPOSTAL.COM

*ODS: 19223800045go de Impresión: 412791

Usuario: DMendez.OpArmenia