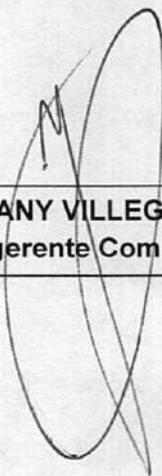


Constancia de Notificación Personal:	Octubre 30 de 2023
Nombres y Apellidos del Notificado:	RODRIGO VANEGAS DIAZ
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo que se notifica:	Respuesta a Derecho de Petición Rdo. No. 2763 del 11 de octubre de 2023
Dependencia:	Subgerencia 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. 2763 de 11 de octubre de 2023, efectuada a través del acto administrativo 3420 del 26 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 del usuario. Por tanto, resulta imposible para la Empresa, poder notificar personalmente al peticionario que espera 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

26 OCT 2023

3420

10700-95.02

Armenia Q., octubre 24 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señor

RODRIGO VANEGAS DIAZ
NUEVA TEBaida, MZ 54 No. 26
LA TEBaida QUINDÍO
E. S. M.

Ref. DERECHO DE PETICIÓN No. 2763 del 11 de octubre de 2023. Cuenta de Servicio No. 174946 IAleph y 113102 Nexis

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

- 1.1. El señor **RODRIGO VANEGAS DIAZ**, identificado con cédula de ciudadanía número **9.807.983**, radicó el día 11 de octubre de 2023 derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, con radicado interno **No. 2763**, en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en el **NUEVA TEBaida, MZ 54 No. 26 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBaida QUINDÍO**.
- 1.2. El texto de la petición es del siguiente tenor:

"... Solicitud revisión cobro factura No. 2308115236

Con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", me dirijo a ustedes para formular la siguiente Petición:

HECHOS

- *Recibida la factura de la referencia, con fecha de expedición 2023-08-31 por valor de \$1.891.799.00, correspondientes al consumo del mes, y facturas vencidas, en mi condición de usuario advierto con extrañeza que no aparece consumo alguno del mes determinado mediante la diferencia entre lectura actual y lectura anterior, más sin embargo me liquidan consumo por 4 metros, más un saldo presuntamente en mora de 46 facturas vencidas, a sabiendas de que mi servicio fue suspendido, que actualmente no cuento con él, y que me valgo de otros medios para subsanar mis necesidades básicas del líquido vital como aguas lluvias y vecinos, por lo tanto, desconozco cuál y como es la medición que me efectúan cuando el servicio está suspendido.*

- Recordemos, que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, están obligados a suspender el servicio a aquellos usuarios que incumplan con el pago de la factura en el plazo establecido en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- Ahora bien, sobre la suspensión del servicio por falta de pago el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, fija los eventos en los cuales es procedente llevar a cabo la suspensión y al respecto preceptúa:

"ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y en el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas." (Negrillas fuera de texto original).

Lo anterior concordante con el párrafo del artículo 130 de la norma ibídem que preceptúa:

"PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma". (Negrillas fuera de texto original).

- Así las cosas, al tenor de lo preceptuado por el artículo acabado de citar, el incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en el contrato de condiciones uniformes y, en todo caso, en los de falta de pago por el término que fije la entidad sin exceder de tres períodos de facturación.
- De contera, cabe igualmente traer a colación el Concepto SSPD-OJ-2009-445, de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios el cual es del siguiente tenor:

"Por otra parte, el artículo 141 de la Ley en comento, prevé la terminación y corte del servicio de manera definitiva, cuando el usuario incumpla los términos del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros.

Es así, que cuando se presenta el atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos años, puede la empresa dar por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio."

- De acuerdo con las normas en cita, es un derecho y análogamente un deber de la persona prestadora, suspender el servicio cuando el suscriptor y/o usuario incumpla el pago de la factura, tal como lo dispone el párrafo del artículo 130 antedicho, es decir el prestador de servicios públicos está obligado a suspender el servicio en caso de incumplimiento del usuario en el pago.

- Así las cosas, la obligación de efectuar cortes o suspensiones es solo de la empresa prestadora y no de los usuarios, pues las empresas y los usuarios, que son las partes en los contratos de prestación de servicios públicos domiciliarios están en situaciones jurídicas diferentes en tanto a cada una le corresponden derechos y obligaciones diferentes.
- De los aportes normativos arriba transcritos, se colige palmariamente sin lugar a hesitación alguna, que no debió facturarse consumo alguno a partir del cuarto mes en aplicación de la normativa citada, por ello, los artículos 130 y 140 de la Ley 142 de 1994 imponen a la empresa de servicios públicos la obligación de suspender el servicio, si el usuario suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios, y dicha obligación de efectuar cortes o suspensiones es solo de la empresa prestadora y no de los usuarios.

PETICIÓN

Solicito respetuosamente a ustedes de conformidad con los argumentos esbozados, y con el fin de normalizar mi relación con la empresa, adelantar el respectivo ajuste al cobro facturado, retirando lo que exceda las tres facturas prescritas por la ley, lo cual constituye cobro de lo no debido, pues como se dijo anteladamente EPQ, pese a no estar suministrando el servicio de acueducto realizó cobros como si tal servicio estuviese en operación, requisito esencial para su facturación, sumas que reitero, se constituyen en cobro de lo no debido, conducta irregular en la que se incurrió, siendo que la normatividad es clara en determinar que solo son posibles los cobros por los servicios y bienes efectivamente entregados.

Declaro que datos aquí consignados son correctos, conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo...". (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 la **NUEVA TEBaida, MZ 54 No. 26 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBaida QUINDÍO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 113102 Nexis**, cuyo suscriptor es la firma constructora de **LA NUEVA TEBaida**.

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 **NUEVA TEBADA, MZ 54 No. 26 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBADA QUINDÍO.**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

Consulte hoja de vida, transacciones históricas de un suscriptor

Suscriptor: 113102 TEBADA		Ruta: 00010575000001	
Nombre: INV TEBADA		Uso / Estrato: RESIDENCIAL / 2	
Barrio: NUEVA TEBADA		Dirección: INV TEBADA MZ 54 No. 26	
Servicio: ACUEDUCTO		Clase de Medición:	
Información Medidor: AQUAFORJAS		Número de Medidor:	
Volumetrico		Dígitos: 6 Diámetro: 1/2	

Emisido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
SEPTIEMBRE\23				0			2		<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23				0	4		1		<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23				0	2		2		<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	2		-2	0	2		2		<input type="checkbox"/>
MAYO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	2	2		0			2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	2	2		0	2		2	2	<input type="checkbox"/>

Última Toma de Lectura / (Crítica de Consumo)									
Emisido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
OCTUBRE\23				0	4		2		<input checked="" type="checkbox"/>

Medidor / Totalizador

Estado del Usuario: ACTIVO Ciclo Facturación: 01

Factura Matrícula No. NO EXISTE F. Puesta Servicio: ene/01/2022

Facturación Activa. SEPTIEMBRE\23 Factura Cancelada. NO Meses de Atraso. 47 MES

Detalle / Toma. Lecturas

Fecha Toma: sep/15/2023 Ver Foto...

Lector: JOSE FERNANDO DUQUE

Novedad: MEDIDOR RETIRADO - DIRECTO

Historia Consumos Promedio: 2 M3

Correspondé a la cuenta de servicio **No. 113102 Nexis**, cuyo suscriptor es la **Firma Constructora de la Nueva Tebaida.**

3. Análisis y Respuesta

3.1. 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 *Ialeph*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

1. Imagen de las lecturas y consumos. (Nexis) Cuenta de Servicio No.113102

Emisido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
SEPTIEMBRE\23				0			2		<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23				0	4		1		<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23				0	2		2		<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	2		-2	0	2		2		<input type="checkbox"/>
MAYO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	2	2		0			2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	2	2		0	2		2	2	<input checked="" type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	2	2		0	2		2	2	<input type="checkbox"/>



2. Imagen de las lecturas y consumos. (ialeph) Cuenta de Servicio No.123124

Hasta el mes de diciembre de 2022 la empresa contaba con la plataforma ialeph como sistema comercial para los registros de lecturas, consumos y facturación, en los siguientes cuadros presentamos la relación correspondiente a los meses de deuda:

3. Liquidación de la cuenta de servicio o matrícula 115236, periodo de septiembre de 2023 -SIN AJUSTE-

Suscriptor:	113102 - NV TEBAIDA	Factura No.:	2309113102 ✓	Vlr Cancelado \$:	0
Facturación:	SEPTIEMBRE\23	Ciclo:	01	Factura Cancelada:	NO
Empresa:	EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP	Meses de Atraso:	47 MESES	Fecha de Pago:	/ /
Hora de Pago:					

Información Datos Básicos / Liquidación Provisional ...										
Servicio E.S.P	Uso Liquidado	Estrato Liquidado	Valor Mes	Valor Atraso	L. Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Factor	Consumo OK
ACUEDUCTO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	13,789	1,270,592	0	0	0	0	1	0
ALCANTARILLADO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	7,421	621,207	0	0	0	0	1	0

ESP	Concepto	Facturación Provisional			Facturación Definitiva			Vlr Pagado / Saldo	
		Valor Mes	Valor Atraso	Total	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Vlr Pagado	Saldo
A	CARGO FIJO ACUEDUCTO	7,695	301,630	309,325	7,695	301,630	309,325	0	309,325
A	CONSUMO ACUEDUCTO	0	149,204	149,204	0	149,204	149,204	0	149,204
A	SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	0	-44,963	-44,963	0	-44,963	-44,963	0	-44,963
A	INT. DE MORA	6,094	51,708	57,802	6,094	51,708	57,802	0	57,802
A	FINANCIACION ACUEDUCTO	0	804,744	804,744	0	804,744	804,744	0	804,744
A	AJUSTE CONSUMO ACUEDUCTO	0	4,565	4,565	0	4,565	4,565	0	4,565
A	SALDO A FAVOR - ACUEDUCTO	0	-26,116	-26,116	0	-26,116	-26,116	0	-26,116
A	FINANCIACION COVID	0	29,820	29,820	0	29,820	29,820	0	29,820
C	CARGO FIJO - ALCANTARILLADO	4,440	182,344	186,784	4,440	182,344	186,784	0	186,784
C	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	0	109,396	109,396	0	109,396	109,396	0	109,396
C	SUBSIDIO VERTIMIENTO	0	-28,508	-28,508	0	-28,508	-28,508	0	-28,508
C	INT. MORA ALCANTARILLADO	2,981	25,068	28,049	2,981	25,068	28,049	0	28,049
Totales		21,210	1,891,799	1,913,009	21,210	1,891,799	1,913,009	0	1,913,009

Anterior ..	Siguiente ..	Valor Factura (Provisional)	1,913,009	Valor Factura (Definitiva)	1,913,009	Saldo	1,913,009
-------------	--------------	-----------------------------	-----------	----------------------------	-----------	-------	-----------

ANÁLISIS Y DECISIÓN

En relación con los argumentos presentados por la peticionaria en el derecho de petición, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

- a) No es posible atender la petición en relación con los valores reclamados en la facturación, ya que para la empresa EPQ es un imposible jurídico considerar la no reclamación de los periodos adeudados, ya que la empresa EPQ ha actuado conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, a excepción de los periodos posteriores al mes de mayo de 2019, cuando el servicio fue cortado por la empresa en cumplimiento de la ley, lo que queda demostrado que el servicio por incumplimiento en el pago en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, el servicio ha sido suspendido en reiteradas oportunidades.
- b) En el siguiente cuadro o pantallazo de ialeph se evidencia el corte o suspensión efectuada en para el periodo de abril de 2019. Además, que el



servicio ya había sido cortado en otras épocas como ocurrió en junio y septiembre de 2016 por el señor **ADALBERTO OSPINA**, Operario de la entidad para la época de los hechos, como se evidencia con el siguiente pantallazo de la plataforma comercial ialeph.

Información de Cuenta Facturas Pagos Lecturas Novedades Novedades Facturación Peticiones/Reclamos Financiación Notas de Crédito Cortes/Suspensión/Reconexión Matriculas			
Filtro			
Fecha	Tipo	Fontanero	Observaciones
22/09/2015	CORTE	ADALBERTO OSPINA	8 MESES
2/06/2016	CORTE	ADALBERTO OSPINA	EDAD 10.1 MESES

Y no es de recibo para esta entidad, ya que la facturación correspondiente a la cuenta de servicio anterior **123124 ialeph** o actual **115236 Nexis**, han sido expedidas periódicamente mes a mes y se viene haciendo desde que se matricularon los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la vivienda ubicada en el Barrio La Nueva Tebaida, Mz 54, No. 26 en el municipio de LA TEBAIDA Quindío.

- c) No podemos olvidar que la parte final del inciso 2º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual prevé que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos, lo cual es una limitante clara contra facturas de más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. Por lo cual no se pueden aceptar reclamaciones por facturación de más de cinco (5) meses, como es el caso de la cuenta de servicio No. 113102, que ya tiene varios meses de atraso.

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 *Nexis*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

- a) Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada a la vivienda el día 24 de octubre de 2023, se constató que: "...Este predio tiene la acometida cortada, no tiene medidor el Sr. RODRIGO hace 4 años que vive en el predio, se verificó dentro del predio a ver si tenían agua en el tanque del sanitario y no presenta indicios de agua, se verifica también en los vecinos si había agua, para poder descartar si existía fraude y en realidad no tienen servicio de agua, solo reside una sola persona, el Sr. Manifiesta que tiene \$600.000 mil pesos para hacer arreglo de pago y poder empezar de ceros...". (sic)
- b) El acta de visita fue suscrita por el mismo usuario, señor **RODRIGO VANEGAS**, peticionario identificado con la cédula de ciudadanía número 9.807.983, quien atendió la visita técnica.

- c) Como se puede observar en el pantallazo siguiente, el servicio fue suspendido para el periodo de mayo de 2019, como se evidenció en la visita técnica realizada el día 24 de octubre de 2023. Es decir, desde que se cortó el servicio hasta hoy la vivienda se encuentra sin consumo de agua, por lo cual se le reconoce al usuario los consumos facturados desde el mes de mayo de 2019 a la fecha por servicios no prestados.
- d) Es posible atender al peticionario en relación con los valores reclamados en la facturación a partir del mes de mayo de 2019, cuando el servicio fue cortado, y por servicios no prestados, por lo cual procederemos a ajustar la facturación desde esa fecha hasta el mes de septiembre de 2023. En relación con los demás meses anteriores al corte del mes de mayo de 2019, en que efectivamente el usuario tuvo servicio de acueducto y alcantarillado, para la empresa EPQ es un imposible jurídico considerar la no reclamación de los periodos adeudados, ya que la empresa EPQ ha actuado conforme a la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, suspendiendo o cortando los servicios por incumplimiento en el pago en los términos del artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificada por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001.
- e) De acuerdo con lo anterior la empresa reliquidará su cuenta de servicio quedando de la siguiente manera:

Se le quitan los consumos por acueducto por valor de \$ 149.204
 Se le quita el ajuste al consumo acueducto por valor de \$ 4.465
 Se le quita la financiación Covid de acueducto \$ 29.820
 Se le quita los consumos de alcantarillado por valor de \$ 109.396
 Se le quita la financiación Covid de alcantarillado por \$ 22.054

El usuario había refinanciado la cuenta el 20 de marzo de 2018 por \$ 201802s 2018-03-20 00:00:00 2018028247953 9540 60 **\$1.376.150.0** a 60 meses sin que el usuario hubiera cancelado ninguna cuota al acuerdo de pago.

IMAGEN DE LA RELIQUIDACIÓN CON AJUSTE

Suscriptor:	113102 - NV TEBALDA	Factura No.:	2309113102 ✓	Vr Cancelado \$:	0
Facturación:	SEPTIEMBRE23	Ciclo:	01	Fecha de Pago:	/ /
Empresa:	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO SA ESP	Factura Cancelada:	NO	Hora de Pago:	
		Mezesa de Atraso:	47 MESES		

Información Datos Básicos / Liquidación Provisional											
Servicio E.S.P.	Uso Liquidado	Estrato Liquidado	Valor Mes	Valor Atraso	L. Anterior	L. Actual	Consumo	Totalizado M3	Factor	Consumo DK	
ACUEDUCTO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	13,789	1,158,082	0	0	0	0	0	1	0
ALCANTARILLADO / EPQ ESP	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	7,421	547,801	0	0	0	0	0	1	0

Información - Concepto		Facturación Provisional			Facturación Definitiva			Vr Pagado / Saldo	
ESP	Concepto	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Valor Mes	Valor Atraso	Total	Vr Pagado	Saldo
A	CARGO FUD ACUEDUCTO	7,695	301,630	309,325	7,695	301,630	309,325	0	309,325
A	CONSUMO ACUEDUCTO	0	149,204	149,204	0	0	0	0	0
A	SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	0	-44,963	-44,963	0	0	0	0	0
A	INT. DE MORA	6,094	51,708	57,802	6,094	51,708	57,802	0	57,802
A	FINANCIACION ACUEDUCTO	0	804,744	804,744	0	804,744	804,744	0	804,744
A	AJUSTE CONSUMO ACUEDUCTO	0	4,565	4,565	0	0	0	0	0
A	SALDO A FAVOR - ACUEDUCTO	0	-26,116	-26,116	0	0	0	0	0
A	FINANCIACION COVID	0	29,820	29,820	0	0	0	0	0
C	CARGO FUD - ALCANTARILLADO	4,440	182,344	186,784	4,440	182,344	186,784	0	186,784
C	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	0	109,396	109,396	0	0	0	0	0
C	SUBSIDIO VERTIMIENTO	0	-28,508	-28,508	0	0	0	0	0
C	INT. MORA ALCANTARILLADO	2,981	25,068	28,049	2,981	25,068	28,049	0	28,049
Totales		21,210	1,991,799	1,913,009	21,210	1,705,883	1,727,093	0	1,727,093

Valor Factura (Provisional)	1,913,009	Valor Factura (Definitiva)	1,727,093	Saldo	1,727,093
-----------------------------	-----------	----------------------------	-----------	-------	-----------

De tal suerte que el señor **RODRIGO VANEGAS** debe hacer el acuerdo de pago por la suma de **\$1.727.093.00**.

- f) Para finalizar, permítanos remitirnos a la parte final del inciso 2º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual prevé que, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas prestadoras de servicios públicos, lo cual es una limitante clara contra facturas de más de cinco (5) meses de haber sido expedidas. Por lo cual no se pueden aceptar reclamaciones por facturación de más de cinco (5) meses, como es el caso de la cuenta de servicio No. 113102. Significa lo anterior que, como en el caso presente la empresa ha expedido las facturas correspondientes a los meses de mora, las únicas facturas que podrían - en gracia de discusión -, ser objeto de reclamación son las últimas cinco (5) facturas, de acuerdo con el inciso 2º del artículo 154 de la Ley 143 de 1994, en cuanto a las anteriores, a la fecha de corte en mayo de 2019, no proceden reclamaciones, ya le ha caducado al peticionario, suscriptor y/o usuarios el derecho a oponerse a las ellas.
- g) Acuerdo de Pago. Invitamos al peticionario para que se acerque a nuestras oficinas en la ciudad de Armenia Q., ubicadas en la carrera 14 No. 22-30 Piso 1, para que podamos encontrar una fórmula de pago con una suma inicial del 10% y el resto del saldo a 12, 24 o 36 meses, de acuerdo con la capacidad de pago. Adjuntamos la información que preparó la Oficina de Cartera y Cobro Persuasivo para la Jefatura de PQR'S con el propósito de emitir una respuesta de fondo al señor **RODRIGO VANEGAS**.

De esta forma damos respuesta al peticionario, señor **RODRIGO VANEGAS**, dentro de los términos legales consignados en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

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 **RODRIGO VANEGAS**, identificado con cédula de ciudadanía número **9.807.983**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **113102**, correspondiente al predio ubicado en el **NUEVA TEBAIDA, MZ 54 No. 26 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA QUINDÍO.**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR PERSONALMENTE LA PRESENTE PROVIDENCIA O ACTO ADMINISTRATIVO AL SEÑOR RODRIGO VANEGAS, a la dirección aportada en el derecho de petición, ubicada en el **NUEVA TEBAIDA, MZ 54 No. 26 EN EL MUNICIPIO DE LA TEBAIDA QUINDÍO.**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase a la peticionaria que contra el presente acto

administrativo procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, este es, la Subgerencia Comercial de Empresas Publicas de 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 veinticuatro (24) días del mes de 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

Municipio: TEBAIDA

Ruta : 00010575000001

Suscriptor: 113102 - NV TEBAIDA

Ciclo : 01

Dirección : NV TEBAIDA MZ 54 No. 26

Emitido: SEP23

Vlr provisional: 1,913,009.00

Vlr Definitivo: 1,727,093.00

Concepto	Vlr Mes	Ajuste Mes	Vlr Atraso	Ajuste Atraso	Diferencia
CONSUMO ACUEDUCTO	0.00	0.00	149,204.00	0.00	-149,204.00
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	0.00	0.00	-44,963.00	0.00	44,963.00
AJUSTE CONSUMO ACUEDUCTO	0.00	0.00	4,565.00	0.00	-4,565.00
SALDO A FAVOR - ACUEDUCTO	0.00	0.00	-26,116.00	0.00	26,116.00
FINANCIACIÓN COVID	0.00	0.00	29,820.00	0.00	-29,820.00
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	0.00	0.00	109,396.00	0.00	-109,396.00
SUBSIDIO VERTIMIENTO	0.00	0.00	-28,508.00	0.00	28,508.00
DEVOLU CARGO FIJO ALCANTARILLAD	0.00	0.00	-1,143.00	0.00	1,143.00
AJUSTE VERTIMIENTO ALCANTARILLA	0.00	0.00	-7,180.00	0.00	7,180.00
SALDO A FAVOR - ALCANTARILLADO	0.00	0.00	-21,213.00	0.00	21,213.00
FINANCIACIÓN COVID	0.00	0.00	22,054.00	0.00	-22,054.00

Observaciones :

PREDIO SIN CONSUMO POR CORTE DEL SERVICIO DESDE 2019 SE LE HAN COBRADO PROMEDIOS ACTO ADMINISTRATIVO RADICADO NO. 2763 ATENCION AL CLIENTE 11 OCTUBRE 2023



FEDRA ALEJANDRA AREN

Suscriptor

Coordinador Atención al Cliente

Octubre 25 de 2023

Doctor:

JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ

Jefe Oficina de PQR'S

Subgerencia de Comercialización de servicios y atención al cliente

Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P

E.S.D.

Cuenta No. 113102

Asunto: ***Información para petición***

Cordial saludo,

En atención a petición allegada ante la dependencia de PQR y con el fin de que cuente con la información pertinente para la proyección de la respuesta a derecho de petición del 11 de octubre de 2023 asignándole el radicado interno Número 2763 relacionada a la cuenta de servicio No. 113102, en lo referente a suministrar la información de que trata la petición, por tal motivo y por medio de la presente me permito dar la información solicitada en los siguientes términos:

Inicialmente

Es menester aclarar que Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P una vez superada la situación de estado de emergencia sanitaria y una vez autorizado por parte del gobierno nacional y entes de control la reanudación de actividades de suspensiones y/o cortes de los servicios públicos se inició dicha actividad en todos los municipios donde son prestados nuestros servicios dentro del departamento del Quindío, para el caso en concreto, inicialmente se verifica en el sistema IALEPH (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P que tuvo vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022) que la cuenta de servicio anteriormente identificada con Numero **174946** adscrita al inmueble ubicado en el barrio Nueva tebaida Mz 54 No. 26 del municipio de La tebaida Departamento del Quindío, presenta la siguiente información referente a la suspensión del servicio:

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación	Causal No Lectura
202202		0		2	
202201		0		2	
202112		0		2	
202111		0		2	
202110		0		2	
202109		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202108		0		2	
202107		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202106		0		2	
202105		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202104		0		2	
202103		0		2	
202102		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202101		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202012		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202011		0		2	
202010		0		2	
202009		0		2	DIRECTO CON CONSUMO

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación	Causal No Lectura
202212		2		2	
202211		2		2	DIRECTO CON CONSUMO
202210		2		2	
202209		0		2	
202208		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202207		0		2	
202206		0		2	
202205		0		2	
202204		0		2	
202203		0		2	
202202		0		2	
202201		0		2	
202112		0		2	
202111		0		2	
202110		0		2	
202109		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202108		0		2	
202107		0		2	DIRECTO CON CONSUMO

Filtro

Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación	Causal No Lectura
202009		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202008		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202007		0		2 SIN OBSERVACION	
202006		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202005		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202004		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202003		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202002		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
202001		0		0	MEDIDOR NO ENCONTRADO
201912		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
201911		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
201910		0		3	OBSTACULO EN LA LECTURA
201909		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
201908		0		0	
201907		0		2	DIRECTO CON CONSUMO
201906		0		0	
201905		0		2	SERVICIO CORTADO
201904		0		0	SERVICIO CORTADO

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. ESP

Consultar Suscriptor
 Consulte hoja de vida, transacciones históricas de un suscriptor

Suscriptor : 113102 | TEBAIDA | Ruta :
 Nombre : INV TEBAIDA | 0001057500001
 Barrio : NUEVA TEBAIDA | Uso / Estrato : RESIDENCIAL / 2
 Dirección : INV TEBAIDA MZ 54 No. 26
 Servicio : ACUEDUCTO | Clase de Medición :
 Información Medidor : AQUAFORJAS | Número de Medidor :
 Volumetrico | Dígito: 6 | Diámetro: 1/2

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
SEPTIEMBRE\23	.	.	.	0	.	.	2.	.	<input type="checkbox"/>
AGOSTO\23	.	.	.	0	4.	.	1.	.	<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23	.	.	.	0	.	.	2.	.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	2.	.	-2.	0	2.	.	2.	.	<input checked="" type="checkbox"/>
MAYO\23	2.	2.	.	0	2.	.	2.	2.	<input checked="" type="checkbox"/>
ABRIL\23	2.	2.	.	0	2.	.	2.	2.	<input checked="" type="checkbox"/>
MARZO\23	2.	2.	.	0	2.	.	2.	2.	<input checked="" type="checkbox"/>
FEBRERO\23	2.	2.	.	0	.	.	2.	2.	<input checked="" type="checkbox"/>
ENERO\23	2.	2.	.	0	2.	.	2.	2.	<input checked="" type="checkbox"/>
DICIEMBRE\22	2.	2.	.	0	2.	.	.	2.	<input type="checkbox"/>

Última Toma de Lectura / (Crítica de Consumo)

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada	Modifi.
OCTUBRE\23	.	.	.	0	4.	.	2.	.	<input checked="" type="checkbox"/>

Conforme a lo anterior, en el predio se ha reflejado que el servicio constantemente se ha encontrado suspendido y sin el respectivo servicio de acueducto y alcantarillado, ahora bien, en el ciclo de facturación expedida en el mes de octubre de 2023 la factura del servicio público contaba con una edad de mora de 47 meses y se reflejaba un saldo pendiente de pago de **UN MILLÓN NOVECIENTOS TRECE MIL NUEVE PESOS MCTE (\$1.913.009)**, en el cual se ha generado consumos promedios.

Igualmente es menester recordar que haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento conforme a ley 142 de 1994.

Es menester aclarar, que en caso de que se realice un ajuste en la facturación se deberá aplicar para poder realizar el respectivo acuerdo de pago y poder calcular la respectiva cuota inicial e igualmente presentar distintos planes de pago conforme al valor real a cobrar, por tal motivo y una vez sea aplicado el respectivo ajuste se invita a que se acerque a esta Empresa, con la finalidad de aclarar su situación, y si es el caso efectuar el pago correspondiente o celebrar el acuerdo de pago a través de un plan de financiamiento, so pena de suspensión y/o corte del servicio.

Cordialmente,



CESAR AUGUSTO LÓPEZ BERMÚDEZ
Profesional universitario

Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario
 Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.



ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Tebadía Cuenta: 113102 Proceso que Solicita: _____
 Nombre del Suscriptor: _____ Rad. 2763
 Nombre del Solicitante: Rodrigo Vanegas R. 17.OCT.23
 Dirección: NUEVA Tebadía MZ 54 # 26
 Celular: 3128659021 Telefono: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Lectura	Clase	Tipo
DCC	DCC	DCC	

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

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

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
1	1	1	1	1	1	Lav. 100% Lavadora NO

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio

OBSERVACIONES

Este predio tiene la acometida Cortada, no tiene medidor el sr. Rodrigo hace 4 años que vive en el predio. se verifico dentro del predio haber si tenia agua y se abrio llaves, se verifico si habia agua en el tanque del sanitario y no presenta indicios de agua, se verifica tambien en los vecinos si habia agua, para poder descartar si existia fraude y en realidad no tienen servicio de agua, solo reside una sola persona. el sr. manifiesta que tiene \$ 600.000 mil pesos para hacer arreglo de pago y poder empezar de cosas

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				FIRMA	FIRMA:
17	oct	2023				<u>Araby Pastor</u>	<u>Rodrigo vanegas</u>
						<u>[Firma]</u>	C.C.: <u>10007987</u>



ORIGEN	DESTINO	F/H IMPRESION	F/H ADMISION
ARMENIA QUINDIO	LA TEBADA QUINDIO	2023-10-27 07:28:49	2023-10-27 07:28:44

REMITENTE		DESTINATARIO	
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPO@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA D/R: CR 14 22-30		PARA: RODRIGO VANEGAS DIAZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO D/R: NUEVA TEBADA MZ 54 CS 26	
Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Telefono: 7441774	NIT-CC-Cod: 800.063.823	Ciudad - Pais: LA TEBADA QUINDIO - COLOMBIA Telefono:	NIT-CC-Cod: COD POS: 633020

DICE CON TENER: 342023		<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		Largo 0	Ancho 0	Alto 0	PESO / VOLUMEN / MLDS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0	Porcentaje Seguro \$0
------------------------	--	--	--	------------	------------	-----------	--	------------------------	--------------------------

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO
Diego Menendez
 DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Rodrigo Vanegas Diaz
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) Eja: 2023-11-01 D+3
 IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] COD: 19319000945 / COD.IMP: 41523000945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2259659900945 CONSULTA SU ENVIO EN CERTIPPOSTAL.COM

Guia No. **2259659900945**

CERTIPPOSTAL
 Oficina Armenia
 800 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 246 96 99
 Certipostal.Com
 NFO@CERTIPPOSTAL.COM
 2519 de Octubre 23 de 2015
 CERTIPPOSTAL SAS



ORIGEN	DESTINO	F/H IMPRESION	F/H ADMISION
ARMENIA QUINDIO	LA TEBADA QUINDIO	2023-10-27 07:28:49	2023-10-27 07:28:44

REMITENTE		DESTINATARIO	
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPO@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA D/R: CR 14 22-30		PARA: RODRIGO VANEGAS DIAZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO D/R: NUEVA TEBADA MZ 54 CS 26	
Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA Telefono: 7441774	NIT-CC-Cod: 800.063.823	Ciudad - Pais: LA TEBADA QUINDIO - COLOMBIA Telefono:	NIT-CC-Cod: COD POS: 633020

DICE CONTENER: 342023	<input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		Largo 0	Ancho 0	Alto 0	PESO / VOLUMEN / MLDS 0.5 Kilos 1 Unidades	Valor Declarado \$0	Porcentaje Seguro \$0
-----------------------	--	--	------------	------------	-----------	--	------------------------	--------------------------

REMITENTE: NOMBRE LEGIBLE SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
		O Desconocido O Rehusado O No resalido O No reclamado O Dir. errada O Otros	
Valor Declarado \$0	Porcentaje Seguro \$0	Valor Total \$1,000	Valor Total \$1,000

IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] COD: 19319000945 / COD.IMP: 41523000945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 2259659900945 CONSULTA SU ENVIO EN CERTIPPOSTAL.COM

DESTINATARIO



Contáctenos EPQ <contactenos@epq.gov.co>

Respuesta

Contáctenos EPQ <contactenos@epq.gov.co>

26 de octubre de 2023,
09:20

Para: Esaquin Tebaida <esaquinlatebaida@gmail.com>

Buenos días.

Envío adjunto oficio radicado en ventanilla unica de EPQ # 3420 del 26 de octubre de 2023.

REF : Respuesta a derecho de peticion # 2763, del 11 de octubre de 2023, con cuenta de servicio # 174946 ialeph, y 113102 NEXIS.

Por favor entregar al usuario, y enviar copia firmada de la notificación, Gracias



RADICADO 3420.pdf

10197K