

172-2023

Armenia Q., Diciembre 07 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
CARMEN EMILIA HERRERA
CALLE 14 # 14-60
Tel: 321-615-2182
MONTENEGRO, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. D.P. del 20 de noviembre de 2023. Radicado Nexis 1916 Cuenta de Servicio No. 127949.

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

La señora **CARMEN EMILIA HERRERA**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.812.403**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día 20 de noviembre de 2023, con Radicado **Nexis 1916**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CALLE 14 # 14-60, DE MONTENEGRO QUINDÍO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

"Usuaría que requiere que tiene alto consumo en el predio".

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 primer predio se encuentra ubicado en la **CALLE 14 # 14-60, DE MONTENEGRO QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **127949**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA GRACIELA CARVAJAL DE HERRERA**.

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación Nexis.

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 **CALLE 14 # 14-60, DE MONTENEGRO QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

1. Imagen de lecturas y consumos.

Emitido	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada
NOVIEMBRE\23	807.	807.	.	0	15.	.	10.	807.
OCTUBRE\23	787.	807.	20.	0	20.	.	6.	807.
SEPTIEMBRE\23	780.	787.	7.	0	7.	.	5.	787.
AGOSTO\23	777.	780.	3.	0	3.	.	6.	780.
JULIO\23	767.	777.	10.	0	10.	.	6.	777.
JUNIO\23	758.	767.	9.	0	9.	.	6.	767.
MAYO\23	721.	758.	37.	0	10.	.	5.	758.

Corresponde a la cuenta de servicio No. **127949**, cuyo suscriptor es la señora **MARIA GRACIELA CARVAJAL DE HERRERA**.

3. 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 *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 el 06 de diciembre 2023, se constató lo siguiente: *"Parte hidráulica consta de un sanitario, lavadero de ropa, baño, no tiene lavadora, no tiene tanque de reserva, tiene un medidor Agua Forja, con lectura en 821 metros cúbicos, funciona normalmente, se encuentra quieto con llaves cerradas internas, por tal razón descarto fuga imperceptible, revise con la señora Carmen Emilia Herrera el sistema y no presenta fugas de agua; es de anotar que este medidor que o está ubicado por la carrera 15 y no es el que se encuentra por la calle 14 # 14-60, pero es una casa esquinera y da por la calle y la carrera y por la carrera no existe nomenclatura, es de la misma vivienda pero con el medidor por la calle y por la carrera".*

b) Así mismo, se pudo evidenciar en el historial de consumo, que la unidad de medida está en perfectas condiciones, con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que el medidor está en perfectas condiciones, por consiguiente, podemos decir que el medidor está marcando los metros cúbicos correctos de consumo, para este periodo facturado, así mismo, se pudo evidenciar que la lectura va en 821 metros cúbicos, así mismo, en el periodo facturado del mes de noviembre el consumo fue de 15 metros cúbicos, evidenciando que el consumo es normal, esto nos da a entender que la unidad de medida está tomando las lecturas correctas y que está en perfectas condiciones, en la unidad de medida no se encontraron fugas perceptibles ni imperceptibles, el sistema hidráulico interno está en óptimas condiciones, tal como lo muestra el historial de consumo de nuestro sistema Nexis, indicándonos que el agua tránsito por la unidad de medida.

Finalmente, y una vez expuesto 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 estudio en cualquiera de las sedes de nuestra entidad.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a las pretensiones suscritas por la señora **CARMEN EMILIA HERRERA**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.812.403**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio No. **127949**, correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 14 # 14-60, DE MONTENEGRO QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **CARMEN EMILIA HERRERA**, identificada con cedula de ciudadanía número **24.812.403**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 14 # 14-60, DE MONTENEGRO QUINDIO**, de conformidad con los artículos 67 y siguientes del C.P.A.C.A., e informase al peticionario que contra la presente resolución procede el recurso de reposición ante la misma dependencia que profirió la decisión, esto es, la Subgerencia Comercial de EPQ 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 siete (07) días del mes de diciembre 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: Gustavo A. Zamora P.U. PQR's



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

		ORDEN DE TRABAJO			ACUEDUCTO		
		MONTENEGRO			Orden de Trabajo No: 2209		
Fecha Solicitud 20-nov.-2023	Hora Solicitud 3:38	Dirección: CALLE 14 NO 14-60			Solicitante: CARMEN EMILIA HERRERA		
Barrio PUEBLO NUEVO	Suscriptor + MARIA GRACIELA CARVAJAL DE HERRERA		Código: 127949	Ruta: 0001325600001	Ciclo: 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No: 14042483	Modelo	Uso: R	Estrato: 1	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.916	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO			Lect. Anterior 787	Lect. Actual 807	Consumo 20	Promedio 6
Dirección de Envío:				Email:		Teléfono: 3216152182	
Observaciones de la Solicitud USUARIO QUE REQUIERE QUE TIENE ALTO CONSUMO EN EL PERIODO							
EJECUCION DEL SERVICIO							
Fecha Servicio 6-DIC-23	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 821	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario		
Observaciones a la Orden de Trabajo							
<p>parte hidráulica consta de 1 sanitario, lavadero de ropa, baño, no tiene lavadora, no tiene tanque de reserva.</p> <p>Tiene un medidor agua fría, con lectura en 821 ml, tres cubicas sumatoria normalmente. Se encuentra que no con llaves cerradas internas, por tal razón descarta fuga imperceptible, revise con la sra. Carmen Emilia Herrera el sistema y no presenta fugas de agua.</p> <p>es de anotar que este medidor queda o está ubicado por la carrera 15 y no es el que se muestra por la cil. 14 N-14-60, pero es una casa esquina y da por la cil. y cra. y por la carrera no existe nomenclatura, es de la misma vivienda pero con medidor por la cil. y por la Cra.</p>							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
Firma Operario				Firma Suscriptor C.C. 24 812 403			



**SOLICITUD - ORDEN DE PQR****MONTENEGRO**

Radicado No : 1916

Fecha Solicitud 20-nov.-2023	Hora Solicitud 3:38:	Dirección: CALLE 14 NO 14-60	Solicitante CARMEN EMILIA HERRERA		
Barrio PUEBLO NUEVO	Propietario: MARIA GRACIELA GARVAJAL DE HERRERA	Código : 127949	Ruta : 00013256000001	Ciclo : 01	
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL AFORO				Fecha Vencimiento 11-diciembre-2023	
Direccion de Envio :		Correo Electronico :		Telefono : 3216152182	

Observaciones de la Solicitud
USUARIO QUE REQUIERE QUE TIENE ALTO CONSUMO EN EL PERIODO

Firma Solicitante
C.C.

email:
Autorizo Recibir Notificación via
Correo Electronico

Firma Funcionario
C.C.

EPQ E.S.P informa que la respuesta a la petición, Queja, Reclamo ó Recurso, la empresa se la notificará de manera personal, transcurridos desde su presentación (15) días hábiles.

No obstante de lo anteriormente expresado, el usuario podrá acercarse a la empresa con copia del recurso ó el número de radicación y el documento de identificación, en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30 de la ciudad de Armenia - Quindío, en días laborales de 08:00 a 12:00 pm y de 02.00 pm a 05:00 pm, sino se logra notificar en el término requerido, EPQ E.S.P. procederá a notificar por edicto.



SOLICITUD - ORDEN DE PQR

MONTENEGRO
Radicado No : 1916

Fecha Solicitud 20-nov.-2023	Hora Solicitud 3:38:	Dirección: CALLE 14 NO 14-60	Solicitante CARMEN EMILIA HERRERA	
Barrio PUEBLO NUEVO	Propietario: MARIA GRACIELA CARVAJAL DE HERRERA	Código : 127949	Ruta : 00013256000001	Ciclo : 01
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL AFORO				Fecha Vencimiento 11-diciembre-2023
Direccion de Envio :		Correo Electronico :		Telefono : 3216152182

Observaciones de la Solicitud
USUARIO QUE REQUIERE QUE TIENE ALTO CONSUMO EN EL PERIODO

Firma Solicitante
C.C.

email:
Autorizo Recibir Notificación vía
Correo Electronico

Firma Funcionario
C.C.

EPQ E.S.P informa que la respuesta a la petición, Queja, Reclamo ó Recurso, la empresa se la notificará de manera personal, transcurridos desde su presentación (15) días hábiles.
No obstante de lo anteriormente expresado, el usuario podrá acercarse a la empresa con copia del recurso ó el número de radicación y el documento de identificación, en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30 de la ciudad de Armenia - Quindío, en días laborales de 08:00 a 12:00 pm y de 02.00 pm a 05:00 pm, sino se logra notificar en el término requerido, EPQ E.S.P procederá a notificar por edicto.

HOY 23-NOV-23, VISITO EL PREDIO Y ME ENCUENTRO QUE NO HAY NADIE EN LA VIVIENDA, SEGUN VECINA, NOS INDICÓ QUE VIVE UNA SOLA PERSONA Y QUE TRABAJA EN LA CIUDAD DE ARMENIA, ESTA VIVIENDA TIENE EN MEDIDOR AGUA FORJA CON TECTINA EN 1475 METROS SERIAL 15-010894.

SE HA VISITADO EN TRES OPORTUNIDADES X NO PERMANECE NADIE EN LA VIVIENDA

NO PERMANECEN EN LA VIVIENDA Y NO CONTACTAN AL NUMERO DE CELULAR.

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :

Firma Operario

Firma Suscriptor
C.C.

G.



ORDEN DE TRABAJO

MONTENEGRO

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No: 2209

Fecha Solicitud 20-nov.-2023	Hora Solicitud 3:38:	Dirección: CALLE 14 NO 14-60	Solicitante: CARMEN EMILIA HERRERA			
Barrio PUEBLO NUEVO	Suscriptor :- MARIA GRACIELA CARVAJAL DE HERRERA	Código : 127949	Ruta : 00013256000001	Ciclo : 01		
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No : 14042483	Modelo	Uso : R	Estrato : 1	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.916
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL AFORO	Lect. Anterior 787	Lect. Actual 807	Consumo 20	Promedio 6	
Dirección de Envío :			Email :	Telefono : 3216152182		

Observaciones de la Solicitud
USUARIO QUE REQUIERE QUE TIENE ALTO CONSUMO EN EL PERIODO

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
6-DIC-23			821		

Observaciones a la Orden de Trabajo

parte Hidráulica consta de 1 sanitario, lavadero de ropa, baño, no tiene lavadora, no tiene tanque de reserva.
Tiene un medidor Agua Forja con lectura en 821 mil litros cúbicos por hora. Normalmente se encuentra que no con llaves cerradas internas, por tal razón descarta fuga imperceptible. revise con la sra. Carmen Emilia Herrera el sistema y no presenta fugas de agua.

es de anotar que este medidor queda o está ubicado por la carrera 15 y no es el que se encuentra por la cil. 14 N= 14-60, pero es una casa esquina y da por la cil. y Cra. y por la carrera no existe nomenclatura, es de la misma vivienda pero con medidor por la cil. y por la Cra.

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :	
Firma Operario	Firma Suscriptor
	C.C. 20 812 403.

X



900 151 122 - 2
Certipostal.com

HORA
17:21:59

FECHA
2023-12-11

DESTINO
MONTENEGRO

ORIGEN
ARMENIA

Guia No. **2292298000945**



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
748.96.99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

PARA: CARMEN EMILIA HERRERA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	
Direccion: CALLE 14 NO 14.60 [CP: NP]	
Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
NIT-CC-Cod: 3216152182	
DESTINATARIO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Telefono: 3216152182 LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0 PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Destinatario Desconocido <input type="radio"/> No Hay Quien Reciba Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Falta Informacion <input type="radio"/> Tratado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Retenido <input type="radio"/>
Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]	



900 151 122 - 2
Certipostal.Com

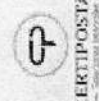
HORA
17:21:59

FECHA
2023-12-11

DESTINO
MONTENEGRO

ORIGEN
ARMENIA

Guia No. **2292298000945**



CERTIPOSTAL

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
748.96.99
Certipostal.Com
INFO@CERTIPOSTAL.COM

PARA: CARMEN EMILIA HERRERA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO	
Direccion: CALLE 14 NO 14.60 [CP: NP]	
Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
NIT-CC-Cod: 3216152182	
DESTINATARIO	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Telefono: 3216152182 LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0 PESO / VOLUMEN / KILOS 0.2 Kilos 0 Unidades	Destinatario Desconocido <input type="radio"/> No Hay Quien Reciba Direccion Incorrecta <input type="radio"/> Falta Informacion <input type="radio"/> Tratado <input type="radio"/> Desocupado <input type="radio"/> Retenido <input type="radio"/>
Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000	Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$1,000 Valor Total \$1,000
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]	

Usuario: VGulierrez.OpArmenia *ODS: 1961980004 \$igo de Impresion: 422382

E: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 Archivo y Corresponsabilidad
 frecuencia: CR 14 22-30
 ciudad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA
 NIT-CC-Cod: 2304300940
 telefono: 800.063.823
 CONTENEDOR:
 406523
 DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]

13-12-23
 Caja Verde
 Para Verdad