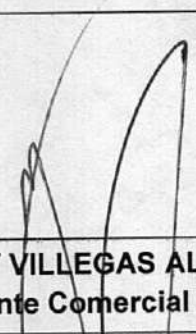


<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	Octubre 24 de 2023
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	<b>MARISOL VELÁSQUEZ</b>
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Respuesta a Derecho de Petición Rdo. No. 2596 del 22 de septiembre de 2023 y PQR No. 0313
<b>Dependencia:</b>	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. 2596 de 22 de septiembre de 2023, efectuada a través del acto administrativo de 28 de septiembre 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.

<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	<b>YURANY VILLEGAS ALZATE</b> <b>Subgerente Comercial EPQ S.A. ESP</b>



**PARA:**

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


Asunto: Remisión derecho de petición por competencia al cual se le debe dar trámite dentro de:

Fecha de recibido D.P	Nombre Peticionario	Petición	Dirección	Fecha de Vencimiento	No. Folios	Rad.
22-09-2023	Marisol Velásquez García	Inconformidad por valor facturado en el mes de agosto de 2023, el cual llego por \$168.887 de un consumo de 21 metros cúbicos, el promedio de consumo en el predio es de 4 metros cúbicos, el predio es un local de frutos secos 1 sola persona atiende. Le realizaron visita técnica y no encontraron fugas ni daños, para septiembre el consumo leído es de 2 metros. Solicita realizar análisis de las condiciones que propiciaron el aumento.  Cuenta 131062	Carrera 5 # 18-09 Montenegro Cel 3114299155	02-10-2023	2	2596

TIPO DE TRAMITE:	1	CAUSAL:	F	DETALLE CAUSAL:	102
------------------	---	---------	---	-----------------	-----

Es importante recordar que deberá darse una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos por la ley. Favor remitir copia de la respuesta a esta dependencia, indicando el consecutivo PQR correspondiente para efectos del respectivo seguimiento, notificación y cierre del proceso.

Atentamente,

  
Jefe Oficina PQRS

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño

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

Radicado No : 1645

Fecha Solicitud 12-sept.-2023	Hora Solicitud 11:26	Dirección: CRA 5 NO. 18-09	Solicitante MARISOL VELASQUEZ GARCIA		
Barrio SIN INFORMACION	Propietario: MARIELA TORRES	Código : 131062	Ruta : 00014857500001	Ciclo : 01	
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO				Fecha Vencimiento 02-octubre-2023	
Direccion de Envio :		Correo Electronico :		Telefono : 3114299155	

Observaciones de la Solicitud

RECLAMO POR EL ALTO CONSUMO FACTURADO ES EL SEGUNDO QUE REALIZA ESTE AÑO SE REALIZARA VISITA Y SE ENVIARA PARA LA OFICINA PRINCIPAL PARA QUE DETERMINEN LA SOLUCION ES DE ACLARAR QUE ES UN LOCAL DE FRUTOS SECOS DONDE LABORA UNA SOLA PERSONA HAY UN BAÑO Y UN LAVAMANOS

Marisol Velasquez  
Firma Solicitante  
c.c. 1097729668

email:

Autorizo Recibir Notificación via  
Correo Electronico

[Firma]  
Firma Funcionario  
c.c. 2481041450

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.



ORDEN DE TRABAJO

MONTENEGRO

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo No: 1939

3

Fecha Solicitud 12-sept.-2023	Hora Solicitud 11:26	Dirección: CRA 5 NO. 18-09	Solicitante: MARISOL VELASQUEZ GARCIA		
Barrio SIN INFORMACION	Suscriptor: MARIELA TORRES	Código: 131062	Ruta: 00014857500001	Ciclo: 01	
Marca Medidor CONTROLAGUA	Medidor No:	Modelo	Uso: C	Estrato: C	Tipo Solicitante: PQR
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC	Lect. Anterior 256	Lect. Actual 277	Consumo 21	Promedio 4
Dirección de Envío:			Email:		Telefono: 3114299155

**Observaciones de la Solicitud**  
 RECLAMO POR EL ALTO CONSUMO FACTURADO ES EL SEGUNDO QUE REALIZA ESTE AÑO SE REALIZARA VISITA Y SE ENVIARA PARA LA OFICINA PRINCIPAL PARA QUE DETERMINEN LA SOLUCION ES DE ACLARAR QUE ES UN LOCAL DE FRUTOS SECOS DONDE LABORA UNA SOLA PERSONA HAY UN BAÑO Y UN LAVAMANOS

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
20 9 2023			277		<i>[Signature]</i>

**Observaciones a la Orden de Trabajo**

es un local no vive nadie

posible desobediencia significativa

<b>Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :</b>	
<i>[Signature]</i> Firma Operario	<i>[Signature]</i> Firma Suscriptor
	C.C.



29 SEP 2023

3214

Señor(a)  
**MARISOL VELASQUEZ GARCIA**  
Carrera 5 # 18-09  
Cel 3114299155  
Montenegro Quindío

**PQR 0313- RAD No 2596 de 2023**

Asunto: **CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL**

A través de este escrito y de la manera más atenta, solicito se sirva acudir personalmente o por intermedio de apoderado, a:

1. La Coordinación municipal de Montenegro EPQ SA ESP, ubicada en la Calle 13 Carrera 4 Edificio Firenze Local 5. Teléfono 3175006383 o si quiere también se puede notificar en:
2. La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P), ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 piso 1 en la ciudad de Armenia Quindío. Teléfono 744 17 74 Ext. 109.


Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a la PQR 0313- expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

Si al finalizar el término indicado, Usted o su apoderado, no se han hecho presentes, la notificación se hará por medio de aviso, que se entenderá surtido al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino.

Al momento de presentarse, deberá exhibir el documento de identificación, para acreditar la calidad en que actúa.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA.

Atentamente,

  
**JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ**  
Jefe Oficina PQRS  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)  
*Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño-Técnico Administrativo PQR*

ORIGEN ARMENIA DESTINO MONTENEGRO FECHA 2023-09-29 HORA 17:16:01  
 900 151 122 - 2  
 Certificado.Com

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

Unidad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA  
 Ingresos: 7441774  
 NIT-CC-Cod: 2304300940  
 Telefono: 800.063.823

DESTINATARIO  
 Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA  
 Direccion: CRA 5 NO 18.09 [CP: NP]  
 Telefono: 311.4299155  
 NIT-CC-Cod:

321423  
 TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE  
 Caja  
 Sobre  
 Paquete  
 Otro

PARA: MARISSOL VELASQUEZ GARCIA  
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO  
 Valor Declarado \$0  
 Porcentaje Seguro \$0  
 Otros Valores \$0  
 Paga Informacion  
 Prezado  
 Descubierto  
 Retenido  
 Otros

ORIGEN ARMENIA DESTINO MONTENEGRO FECHA 2023-09-29 HORA 17:16:01  
 900 151 122 - 2  
 Certificado.Com

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

Unidad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA  
 Ingresos: 7441774  
 NIT-CC-Cod: 2304300940  
 Telefono: 800.063.823

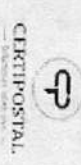
DESTINATARIO  
 Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA  
 Direccion: PARA: MARISSOL VELASQUEZ GARCIA  
 CRA 5 NO 18.09 [CP: NP]  
 Telefono: 311.4299155  
 NIT-CC-Cod:

321423  
 TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE  
 Caja  
 Sobre  
 Paquete  
 Otro

PARA: MARISSOL VELASQUEZ GARCIA  
 CORREO ELECTRONICO NO APORTADO  
 Valor Declarado \$0  
 Porcentaje Seguro \$0  
 Otros Valores \$0  
 Paga Informacion  
 Prezado  
 Descubierto  
 Retenido  
 Otros

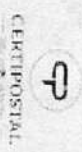
ISO For FivePostal (www.fivepostal.com) [Documento 24 Horas [Seg]]  
 ODS: 19128700edigo de Impresion: 410495  
 Usuario: Vgudierrez OpArmenia

Guia No. 2244434600945



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

Guia No. 2244434600945



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



09 OCT 2023

3273

Señor(a)  
**MARISOL VELASQUEZ GARCIA**  
Carrera 5 # 18-09  
Cel 3114299155  
Montenegro Quindío

**PQR No 0313 RAD No 2596 de 2023**

### NOTIFICACION POR AVISO

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 del 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 a la PQR signada por usted y radicada ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido del oficio del 28 de septiembre de 2023, expedido por La Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente.

Se adjunta a este aviso copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante la subgerente comercial de las 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 uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del presente acto, conforme lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Atentamente,

  
**JULIO ERNESTO OSPINA GÓMEZ**

Jefe Oficina PQRS

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Técnico Administrativo EPQ

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-10-09	HORA 17:46:01	900 151 122 - 2 Certipostal Com
EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				PARA: MARI SOL VELASQUEZ GARCIA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
Prección: CR 14 22-30	DESTINATARIO			Guía No. 2248481500945
Unidad - País ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA	Nit-CC-Cod: 2304300940	800.063.823	Dirección: CRA 5 NO 18.09 [CP: NP]	CERTIPOSTAL CP OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal Com INFO@CERTIPOSTAL.COM Usuario: VGulierrez.OPA@armenia
Telefono: 744-774	Cajetón: K:		Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
327323		DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE		Valor Declarado \$0
TERMINO LEGIBLE SELLO		NOMBRE FIRMA Y SELLO		Porcentaje Seguro \$0
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Oper. Valores \$0
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Flete \$1,000
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Valor Total \$1,000

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO	FECHA 2023-10-09	HORA 17:46:01	900 151 122 - 2 Certipostal Com
EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				PARA: MARI SOL VELASQUEZ GARCIA CORREO ELECTRONICO NO APORTADO
Prección: CR 14 22-30	DESTINATARIO			Guía No. 2248481500945
Unidad - País ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA	Nit-CC-Cod: 2304300940	800.063.823	Dirección: CRA 5 NO 18.09 [CP: NP]	CERTIPOSTAL CP OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal Com INFO@CERTIPOSTAL.COM
Telefono: 7441774	Cajetón: K:		Ciudad - País: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
327323		DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE		Valor Declarado \$0
TERMINO LEGIBLE SELLO		NOMBRE FIRMA Y SELLO		Porcentaje Seguro \$0
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Oper. Valores \$0
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Flete \$1,000
NOMBRE FIRMA Y SELLO		FECHA / HORA		Valor Total \$1,000





Armenia Q., Septiembre 28 de 2023

10700-95.02

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señora  
**MARISOL VELASQUEZ GARCIA**  
CARRERA 5 # 18-09  
MONTENEGRO, QUINDÍO  
TELEFONO: 311 429 9155  
E. . . . . S. . . . . M.

Ref. D.P. del 22 de septiembre radicado interno No. 2596 y radicado PQR-0313  
Cuenta de Servicio No. 131062.

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 **MARISOL VELASQUEZ GARCIA**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío, el día 22 de septiembre de 2023, con radicado interno **No. 2596**, y radicado **PQR-0313**, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 5 # 18-09, DE MONTENEGRO, QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

*"Reclamo por el alto consumo facturado, es el segundo que realiza este año, se realizara visita y se enviara para la oficina principal para que determinen la solución, es de aclarar que es un local de frutos secos donde labora una sola persona, hay un baño y un lavamanos".*

### 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 **CARRERA 5 # 18-09, DE MONTENEGRO, QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 131062**, cuyo suscriptor es la señora **MARIELA TORRES**.

**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 **CARRERA 5 # 18-09, 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	Modifi
AGOSTO\23	256.	277.	21.	0	21.		4.	277.	<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23	254.	256.	2.	0	2.		4.	256.	<input type="checkbox"/>
JUNIO\23	240.	254.	14.	0	14.		1.	254.	<input checked="" type="checkbox"/>
MAYO\23	239.	240.	1.	0	1.		1.	240.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	235.	239.	4.	0	4.		1.	239.	<input type="checkbox"/>
MARZO\23	234.	235.	1.	0	1.			235.	<input type="checkbox"/>
FEBRERO\23	234.	234.		0			1.	234.	<input type="checkbox"/>
ENERO\23	233.	234.	1.	0	1.		1.	234.	<input type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 131062**, cuyo suscriptor es la señora **MARIELA TORRES**.

**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 21 de septiembre del 2023, se constató que: "Es un local, no vive nadie".

b) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa Nexis, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que hay inconsistencias en las lecturas tomadas, del periodo **202308** de **2023**, el predio tuvo un consumo de **21 metros cúbicos de agua**, la unidad de medida se encuentra funcionando normalmente, tal como se evidencio en la visita técnica y en los históricos de consumos que registramos anteriormente, dándonos a entender que hubo un aumento inusual debido a una desviación significativa en el predio, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas.

El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nos trae a colación la revisión previa, entendiéndose esta como la obligación que tienen las empresas prestadoras del servicio de investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, el mencionado artículo expone:

**"ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** *Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. "*

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

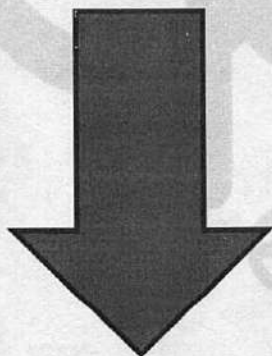
**"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas.** *Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

- a) *Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
  - b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>);*
- (...).

*Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.*

(...).

*Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.*



PERIODO	CONDICION DE DESVIACION SIGNIFICATIVA	PROMEDIO ULTIMOS SEIS MESES	CONSUMO MOTIVO DE RECLAMACION	DIFERENCIA	OBSERVACION
202309	El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m <sup>3</sup>	$(2+14+1+4+1+1) = 23$ $23 / 6 = 4 \text{ m}^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 4m <sup>3</sup>	21 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	Una vez realizada la operación con el fin de obtener el porcentaje en el cual se incrementó el consumo se obtuvo que el incremento fue del 425%, por lo cual SI cumple la condición de la desviación significativa, toda vez que SI excedió el 65% tal y como lo expone el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001.

La presente Resolución se envió a la Jefatura de Facturación, para que efectúe los ajustes correspondientes al igual que la suscripción de este acto administrativos en señal de conformidad; en consecuencia, la factura estaba por un valor a pagar de **\$168.887 pesos** y se le descontaron **\$136.882 pesos**, por consiguiente se puede acercar a la coordinación del municipio para reclamar su nueva factura con el ajuste correspondiente por un valor a pagar de **\$42.005 pesos** a favor del usuario; se anexa aparte de la factura con el ajuste realizado.



**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 131062

NOMBRE USUARIO MARIELA TORRES

IDENTIFICACIÓN 41887656

DIRECCIÓN INMUEBLE CRA 5 NO. 18-09

CÓDIGO RUTED 0001-485750-0001

CÓDIGO CATASTRAL

USO / ESTRATO COMERCIAL / C

BARRIO CENTRO

MUNICIPIO MONTENEGRO

CICLO 01

FACTURA N° 2308131062

PERIODO LIQUIDACIÓN AGO 8TO/23

FECHA DE EXPEDICIÓN 2023-09-21

FECHA DE PAGO OPORTUNO 2023-09-15

FECHA DE SUSPENSIÓN 2023-09-21

FACTURAS VENDIDAS 0

TOTAL A PAGAR 42.005

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: ACCEDER** a la pretensión suscrita por la señora **MARISOL VELASQUEZ GARCIA**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 131062**, correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 5 # 18-09, DE MONTENEGRO, QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión a la señora **MARISOL VELASQUEZ GARCIA**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 5 # 18-09, 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 veintiocho (28) día del mes de septiembre 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 Profesional Universitario PQR's.



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

ORDEN DE TRABAJO						ACUEDUCTO	
MONTENEGRO						Orden de Trabajo No: 1939	
Fecha Solicitud 12-sept.-2023		Hora Solicitud 11:26		Dirección: CRA 5 NO. 18-09		Solicitante: MARISOL VELASQUEZ GARCIA	
Barrio SIN INFORMACION		Suscriptor: MARIELA TORRES		Código: 131062	Ruta: 00014857500001	Ciclo: 01	
Marca Medidor CONTROLAGUA		Medidor No:	Modelo	Uso: C	Estrato: C	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.645
Tipo de Orden: Reclamos		Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC		Lect. Anterior 256	Lect. Actual 277	Consumo 21	Promedio 4
Dirección de Envío:				Email:		Telefono: 3114299155	
<p><b>Observaciones de la Solicitud</b></p> <p>RECLAMO POR EL ALTO CONSUMO FACTURADO ES EL SEGUNDO QUE REALIZA ESTE AÑO SE REALIZARA VISITA Y SE ENVIARA PARA LA OFICINA PRINCIPAL PARA QUE DETERMINEN LA SOLUCION ES DE ACLARAR QUE ES UN LOCAL DE FRUTOS SECOS DONDE LABORA UNA SOLA PERSONA HAY UN BAÑO Y UN LAVAMANOS</p>							
<b>EJECUCION DEL SERVICIO</b>							
Fecha Servicio 20 9 2023	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor 2279	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario <i>[Firma]</i>		
<p><b>Observaciones a la Orden de Trabajo</b></p> <p><i>es un local no vive nadie</i></p> <p><i>posible desviación significativa</i></p>							
Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión:							
<i>[Firma Operario]</i> Firma Operario				<i>Local cerrado</i> Firma Suscriptor C.C.			



en tu vida