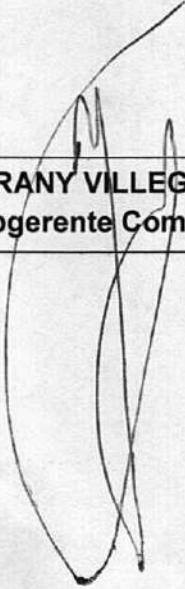


Constancia de Notificación Personal:	Octubre 24 de 2023
Nombres y Apellidos del Notificado:	CAROLINA VÁSQUEZ
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo que se notifica:	Respuesta a Derecho de Petición Rdo. No. 2596 del 22 de septiembre de 2023 y PQR No. 0310
Dependencia:	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. 2586 de 22 de septiembre de 2023, efectuada a través del acto administrativo de 27 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.

Firma:	
Notificador:	YURANY VILLEGAS ALZATE Subgerente Comercial EPQ S.A. ESP



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	Carolina Vásquez	Inconformidad por valor facturado en el mes de agosto de 2023, el cual llego por \$345.447 de un consumo de 56 metros cúbicos, el promedio de consumo en el predio es de 14 metros cúbicos, el predio es habitado por 2 personas. Le realizaron visita técnica y no encontraron fugas ni daños, para septiembre el consumo leído es de 16 metros. Solicita realizar análisis de las condiciones que propiciaron el aumento. Cuenta 121520	Carrera 4 # 13-03 Apto 2 Pueblo Tapao Cel 3223317078	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 Costañón

**SOLICITUD - ORDEN DE PQR****PUEBLO TAPAO**

Radicado No : 1605

Fecha Solicitud 08-sept.-2023	Hora Solicitud 3:27:	Dirección: CARRERA 4 NO 13-03 APTO. 2	Solicitante CAROLINA VASQUEZ		
Barrio SIN INFORMACION	Propietario: SONIA ENID AGUDELO RAMIREZ	Código : 121520	Ruta : 00010171000001	Ciclo : 01	
Servicio Solicitado: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO				Fecha Vencimiento 28-septiembre-2023	
Direccion de Envio :		Correo Electronico :		Telefono : 3223317078	

Observaciones de la Solicitud

USUARIO QUE RECLAMA PORQUE SE LE AUMENTO DE MANERA INESPERADA EL CONSUMO DICE QUE VIVEN DOS PERSONAS QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN SE ENVIARA A REALIZAR VISITA CON EL FIN DE DETERMINAR LA CAUSA PROBABLE DEL INCREMENTO

Tapao

Carolina Vasquez

Firma Solicitante

C.C. 1026262609

email:

Autorizo Recibir Notificación vía
Correo Electronico

Fernando

Firma Funcionario

C.C. 2431041013

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

PUEBLO TAPAO

ACUEDUCTO

Orden de Trabajo

No : 1900

Fecha Solicitud 08-sept.-2023	Hora Solicitud 3:27:	Dirección: CARRERA 4 NO 13-03 APTO. 2	Solicitante: CAROLINA VASQUEZ				
Barrio SIN INFORMACION	Suscriptor : SONIA ENID AGUDELO RAMIREZ		Código : 121520	Ruta : 00010171000001	Ciclo : 01		
Marca Medidor AQUAFORJAS	Medidor No :	Modelo	Uso : R	Estrato : 2	Tipo Solicitante: PQR	Radicado PQR: 1.605	
Tipo de Orden: Reclamos	Servicio: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRC			Lect. Anterior 1.256	Lect. Actual 1.312	Consumo 56	Promedio 14
Dirección de Envío :				Email :		Telefono : 3223317078	

Observaciones de la Solicitud
 USUARIO QUE RECLAMA PORQUE SE LE AUMENTO DE MANERA INESPERADA EL CONSUMO DICE QUE VIVEN DOS PERSONAS QUE TRABAJAN Y ESTUDIAN SE ENVIARA A REALIZAR VISITA CON EL FIN DE DETERMINAR LA CAUSA PROBABLE DEL INCREMENTO

EJECUCION DEL SERVICIO

Fecha Servicio	Hora Inicio	Hora Final	Lectura Medidor	Número de Medidor	Cuadrilla ó Operario
21 9 2023			1336		Libann pram

Observaciones a la Orden de Trabajo

el medidor trabaja bien no muestra fuga

posorn 2

Bajo el próximo periodo 38413

Nombre / Suscriptor o Persona que presencia la revisión :

Libann pram
Firma Operario

Carolina Vasquez
Firma Suscriptor
C.C. 1026262609

29 SEP 2023

3211

Señor(a)
CAROLINA VASQUEZ
Carrera 4 # 13-03 Apto 2
Cel 3223317078
Pueblo Tapao

PQR 0310- 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.

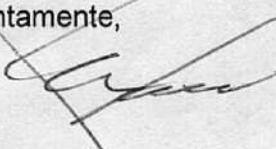
Lo anterior, lo puede hacer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del presente documento, con el fin de notificarle personalmente el contenido de la respuesta a la PQR 0310- expedida por la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

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

DESTINO PUEBLO TAPAO	FECHA 2023-09-28	HORA 17:16:01	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
PARA: CAROLINA VASQUEZ Direccion: CORREO ELECTRONICO NC APORTADO CRA 4 NO 13.03 APTO 2 [CF: NP]			
Ciudad - Pais: PUEBLO TAPAO - COLOMBIA			
Teléfono: 3223317078			
NI-CC-P-Id: 3223317078			
DESTINATARIO		VALOR DECLARADO	
<input type="radio"/> C/la <input type="radio"/> Sobrte <input checked="" type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		Valor Declarado \$0	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE <i>Yves M. Vasquez</i> 101268809		Porcentaje Seguro \$0	
NOMBRE FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA] 30 SEP 2023		Otros Valores \$0	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Flete \$1,000	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Valor Total \$1,000	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Otros \$0	



Guía No. **2244434300945**



OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746.96 99
 Certipostal.Com
 INFO@CERTIPOSTAL.COM

Usuario: YG.utierrez.OpArmenia

*ODS: 191:8700046go de Impresion: 410495

Por FlyPostal (www.flypostal.com) [Documento 24 Horas (Bog)]



09 OCT 2023

3271

Señor(a)
CAROLINA VASQUEZ
Carrera 4 # 13-03 Apto 2
Cel 3223317078
Pueblo Tapao

PQR No 0310 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 27 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 GOMEZ,

Jefe Oficina PQRS

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

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Técnico Administrativo EPQ

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	PUEBLO TAPAO	2023-10-09	17:46:01

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PARA: CAROLINA VASQUEZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Guía No. **2248481400945**

Fecha: 2023-10-09
Hora: 17:46:01
Destinatario: CAROLINA VASQUEZ
CRA 4 NO 13.03 APTO 2 (CP: NPI)

CIUDAD - PAIS: PUEBLO TAPAO - QUINDIO - COLOMBIA

PARA:	PARA:
Nombre:	Nombre:
Apellido:	Apellido:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Celular:
Correo:	Correo:
País:	País:
Ciudad:	Ciudad:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Código Postal:	Código Postal:

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

CONTENEDOR:	CONTENEDOR:
<input type="checkbox"/> Caja	<input type="checkbox"/> Caja
<input type="checkbox"/> Sobre	<input type="checkbox"/> Sobre
<input type="checkbox"/> Paquete	<input type="checkbox"/> Paquete
<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Otro

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Nombre:	Nombre:
Apellido:	Apellido:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Celular:
Correo:	Correo:
País:	País:
Ciudad:	Ciudad:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Código Postal:	Código Postal:

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

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	PUEBLO TAPAO	2023-10-09	17:46:01

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PARA: CAROLINA VASQUEZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Guía No. **2248481400945**

Fecha: 2023-10-09
Hora: 17:46:01
Destinatario: CAROLINA VASQUEZ
CRA 4 NO 13.03 APTO 2 (CP: NPI)

CIUDAD - PAIS: PUEBLO TAPAO - QUINDIO - COLOMBIA

PARA:	PARA:
Nombre:	Nombre:
Apellido:	Apellido:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Celular:
Correo:	Correo:
País:	País:
Ciudad:	Ciudad:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Código Postal:	Código Postal:

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

CONTENEDOR:	CONTENEDOR:
<input type="checkbox"/> Caja	<input type="checkbox"/> Caja
<input type="checkbox"/> Sobre	<input type="checkbox"/> Sobre
<input type="checkbox"/> Paquete	<input type="checkbox"/> Paquete
<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Otro

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE
Nombre:	Nombre:
Apellido:	Apellido:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Celular:
Correo:	Correo:
País:	País:
Ciudad:	Ciudad:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Código Postal:	Código Postal:

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

ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA
ARMENIA	PUEBLO TAPAO	2023-10-09	17:46:01

900 151 122 - 2
Certipostal.Com



EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PARA: CAROLINA VASQUEZ
CORREO ELECTRONICO NO APORTADO

Guía No. **2248481400945**

Fecha: 2023-10-09
Hora: 17:46:01
Destinatario: CAROLINA VASQUEZ
CRA 4 NO 13.03 APTO 2 (CP: NPI)

CIUDAD - PAIS: PUEBLO TAPAO - QUINDIO - COLOMBIA

PARA:	PARA:
Nombre:	Nombre:
Apellido:	Apellido:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono:	Teléfono:
Celular:	Celular:
Correo:	Correo:
País:	País:
Ciudad:	Ciudad:
Departamento:	Departamento:
Municipio:	Municipio:
Código Postal:	Código Postal:

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

CONTENEDOR: Caja Sobre Paquete Otro

DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE: **Caro con psta negra**

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

USUARIO: V.GUTIERREZ@ARMENIA

10700-95.02

Armenia Q., Septiembre 27 de 2023

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
CAROLINA VASQUEZ
CARRERA 4 # 13-03 APTO 2
MONTENEGRO, QUINDÍO
TELEFONO: 322 331 7078
E. S. M.

Ref. D.P. del 22 de septiembre radicado interno No. 2596 y radicado PQR-0310
Cuenta de Servicio No. 121520.

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 **CAROLINA VASQUEZ**, 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-0310, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CARRERA 4 # 13-03 APTO 2, DE MONTENEGRO, QUINDIO**. En la comunicación referida, la peticionaria manifiesta y solicita lo siguiente:

"Usuaría que reclama porque se le aumento de manera inesperada el consumo, dice que viven dos personas que trabajan y estudian, se enviara a realizar visita con el fin de determinar la causa del problema del incremento".

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 4 # 13-03 APTO 2, DE MONTENEGRO, QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio No. **121520**, cuyo suscriptor es la señora **SONIA ENID AGUDELO RAMIREZ**.

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 4 # 13-03 APTO 2, 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	1,256.	1,312.	56.	0	56.		14.	1,312.	<input checked="" type="checkbox"/>
JULIO\23	1,237.	1,256.	19.	0	19.		13.	1,256.	<input checked="" type="checkbox"/>
JUNIO\23	1,228.	1,237.	9.	0	9.		14.	1,237.	<input checked="" type="checkbox"/>
MAYO\23	1,221.	1,228.	7.	0	7.		16.	1,228.	<input type="checkbox"/>
ABRIL\23	1,195.	1,221.	26.	0	26.		14.	1,221.	<input type="checkbox"/>
MARZO\23	1,190.	1,195.	5.	0	5.		17.	1,195.	<input type="checkbox"/>
FEBRERO\23	1,172.	1,190.	18.	0	18.		17.	1,190.	<input type="checkbox"/>
ENERO\23	1,157.	1,172.	15.	0	15.		17.	1,172.	<input checked="" type="checkbox"/>

Corresponde a la cuenta de servicio No. **121520**, cuyo suscriptor es la señora **SONIA ENID AGUDELO RAMIREZ**.

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: "El medidor trabaja bien, no muestra fugas".

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 **56 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 (40m3);*
 - b) *Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);*
- (...).*

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 ³	$(19+9+7+26+5+18) = 84$ $84 / 6 = 14 \text{ m}^3$ Tenemos que el consumo promedio debe ser de 14m ³	56 m ³	42 m ³	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 300%, 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 **\$345.447 pesos** y se le descontaron **\$195.923 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 **\$149.524 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 121520		FACTURA N° 2308121520	
NOMBRE USUARIO	SONIA ENID AGUDELO RAMIREZ	IDENTIFICACIÓN	41911280
DIRECCIÓN INMUEBLE	CARRERA 4 No 13-03 APTO. 2	PERIODO LIQUIDACIÓN	AGOSTO/23
CÓDIGO RUTED	0001-017100-0001	FECHA DE EMISIÓN	2023-08-31
USO / ESTRATO	RESIDENCIAL / 2	FECHA DE PAGO OPORTUNO	INMEDIATO
MUNICIPIO	PUEBLO TAPAO	FECHA DE SUSPENSIÓN	INMEDIATO
		FACTURAS VENCIDAS	1
		TOTAL A PAGAR	149.524

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 **CAROLINA VASQUEZ**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 121520**, correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 4 # 13-03 APTO 2, DE MONTENEGRO, QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora **CAROLINA VASQUEZ**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CARRERA 4 # 13-03 APTO 2, 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 veintisiete (27) 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.

