

La Tebaida Quindío, junio 08 de 2017

Comercial
ppr. 0544

Desuento
por pedido
Desocupado

Señores
EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO E.P.Q. S.A. (E.S.P.)
Oficina La Tebaida Q.

Asunto: solicitud de facturación de consumo minimo

En calidad de Arrendadora de la vivienda ubicada en el barrio Guayacanes Mz. D cs. 4 del municipio de la Tebaida Q., me permito informar que desde hace aproximadamente 2 meses la casa se encuentra sola, únicamente con el equipaje, por lo tanto no hay consumo, y no entiendo de donde sale la cifra del consumo que se está facturando. Por lo tanto solicito respetuosamente facturar el minimo.

Agradezco darle tramite a esta solicitud la cual fundamento en el art. 23 C.N.

Atentamente

Maria del Carmen Serrano
MARIA DEL CARMEN SERRANO
C.C. 35.516.199

EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO
E.P.Q. S.A. E.S.P.
RECIBIDO
FECHA: 12/06/17
FIRMA: *[Signature]*

*Rod 1838
9:55 am*

[Signature]
MARIA E. GARCIA
8 JUNIO - 2017
2:49

DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A.
E.S.P



NIT. 800.063.823-7

10702-2017

RESOLUCIÓN PQR -173 A- 2017

Junio 29 de 2017

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN"
CUENTA DE SERVICIO No. 126365

La Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente 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,

CONSIDERANDO

Que el Contrato de Condiciones Uniformes para la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, 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".

Que la señora MARÍA DEL CARMEN SERRANO, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamación, mediante el cual manifiesta:

"...inconformidad con el consumo facturado, ya que el predio estaba desocupado..."

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constató, que el predio ubicado en el Barrio Guayacanes Manzana D Casa 4 del municipio de La Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. 126365, Suscriptor: MIGUEL ÁNGEL BARRERA

**ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA COMERCIAL DE EPQ SA ESP A LA
PRETENSION DE LA PETICION.**

DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P



NIT. 800.063.823-7

2516

Armenia Quindío,

30 JUN. 2017

10702-2017

Señora
MARÍA DEL CARMEN SERRANO
Barrio Guayacanes
Manzana D Casa 4
La Tebaida, Quindío
PQR-0544

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 la Subgerencia Comercial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30 piso 1, en la ciudad de Armenia Quindío o a la oficina de su Municipio, 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 decisión adoptada por este despacho como respuesta a escrito radicado, a través del cual formula una petición.

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.

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

Cordialmente,

Wilfredy Jaramillo Toro
Profesional Universitario Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. (E.S.P)

3011

10 ABO. 2017

Señora:
MARÍA DEL CARMEN SERRANO
Barrio Guayacanes
Manzana D Casa 4
La Tebaida, Quindío


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 al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la Respuesta, remitiendo copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante el subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse 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,



WILFREDY JARAMILLO TORO
Profesional Universitario Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró. Daniel Cuellar
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

PQR 0544



USUARIO

RECIBIDO
27 JUN 2017

3249

Señor (a):
MARIA DEL CARMEN SERRANO
Barrio Guayacanes
Manzana D casa 4
La Tebaida Quindio
SEGUNDO AVISO

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 al derecho de petición signado por usted y radicado ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se procede a notificar por aviso el contenido de la Respuesta dada por la Subgerencia de Comercial a su petición Resolución No. 173A de 29 de junio de 2017, remitiendo copia íntegra y gratuita de la decisión a notificar.

Se advierte que contra este proceso proceden el recurso de reposición ante el subgerente comercial de las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual deberá interponerse 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,


WILFREDO JARAMILLO TORO
Profesional Universitario Oficina PQRS
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: *Yolanda Milena Almarino Pimentel*
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.



Tel. +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@esaquln.gov.co
www.esaquln.gov.co

DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A.
E.S.P

 en tu vida

NIT. 800.063.823-7

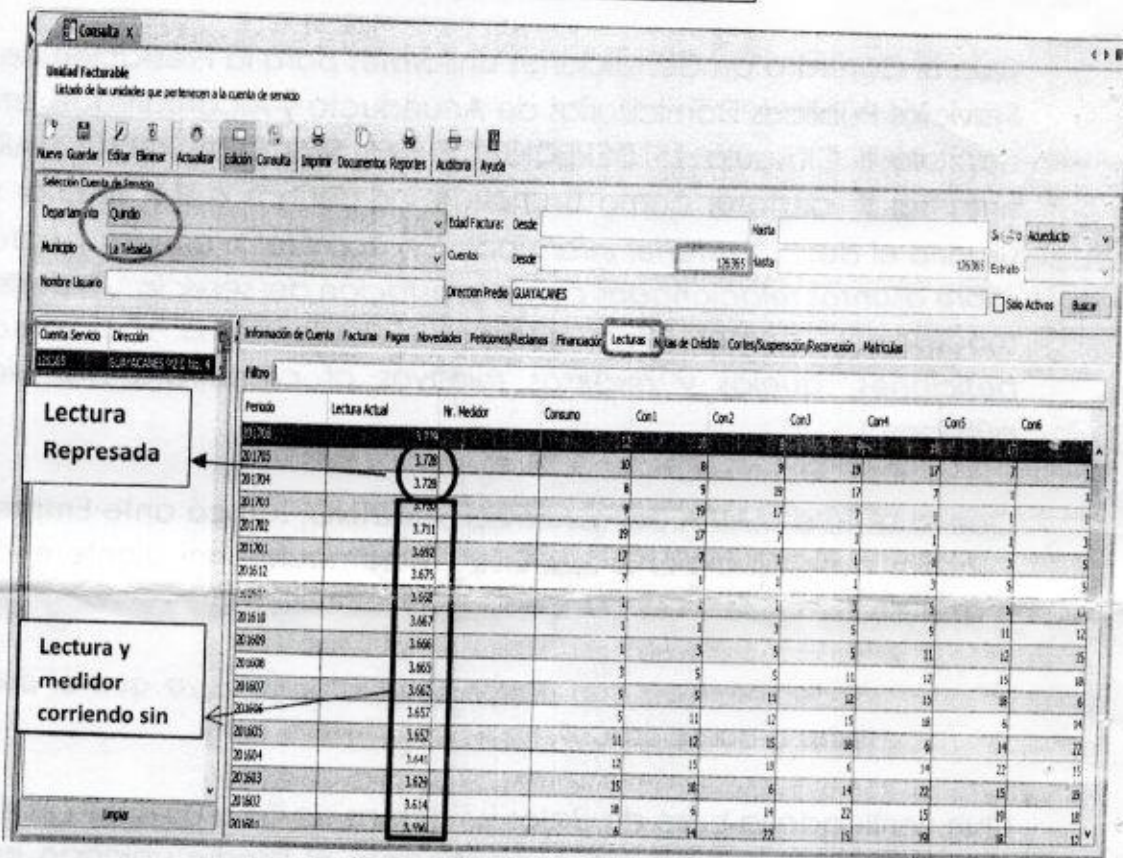
Que la finalidad del presente acto administrativo es analizar el reclamo interpuesto por la señora María del Carmen Serrano.

Que se ordenó visita técnica por parte de Operario de EPQ, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando:

- No hay nadie en la casa en el momento de la visita, se obtuvo información de que habitan 2 personas que casi no permanecen allí, y se toma una lectura de 3730 M3.

Que se llevó a cabo análisis del elevado valor de su factura en conjunto de la Oficina de facturación, verificando el histórico de consumo, en la que se detectó lo siguiente:

Histórico de Consumo



Periodo	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Con1	Con2	Con3	Con4	Con5	Con6
201705	3,194								
201705	3,728			10	8	9	19	17	7
201704	3,728			8	9	20	17	7	1
201703	3,700			9	19	17	7	1	1
201702	3,711			29	17	7	1	1	1
201701	3,692			17	7	1	1	1	1
201612	3,675			7	1	1	1	1	1
201611	3,658			1	1	1	1	1	1
201610	3,647			1	1	1	1	1	1
201609	3,666			1	1	1	1	1	1
201608	3,663			1	1	1	1	1	1
201607	3,662			1	1	1	1	1	1
201606	3,657			1	1	1	1	1	1
201605	3,652			1	1	1	1	1	1
201604	3,641			1	1	1	1	1	1
201603	3,629			1	1	1	1	1	1
201602	3,614			1	1	1	1	1	1
201601	3,194			1	1	1	1	1	1

Que lo que se identificó en el anterior cuadro, es que el predio se le represso la lectura desde el periodo 201705, lo que conlleva a realizar un cobro por promedio que no corresponde a la lectura real ya que como se identificó la lectura es de 3729 M3.

Handwritten signature and date:
 2/4

DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A.

E.S.P



NIT. 800.063.823-7

conformidad con lo previsto en los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001

Dado en Armenia Quindío, a los veintinueve (29) días del mes de Junio de Dos Mil Diecisiete (2017).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

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

PQR-0544

Elaboró: Daniel Cuellar
Profesional Universitario

Revisó: Wilfredy Jaramillo Toro.
Profesional Universitario Oficina PQRS

2516 06 Octubre 2017 06:20:4
 CERRADO
 301784000940
 Certipostal.Com

GUIA No 301784000940

CERTIPOSTAL
 Soluciones Integradas

OFICINA ARMENIA
 900 151 122 - 2
 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
 746 96 99
 Certipostal.Com
 Operaciones.Armenia@Certipostal.com
 Usuario: OMDmes@Armenia

2017-06-01 10:54:11
ORIGEN ARMENIA
DESTINO LA TEBADA - QUINDIO
FIJ IMPRESION 2017-06-01 10:54:25
FIJ ADMISION 2017-06-01 10:54:11

PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO
 Directorio: B/ GUAYACANES MZD CASA 4 [CP: NP]
 Ciudad: País
 LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA
 Teléfono: NIT-CC-Cod:

REMITENTE
 DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
 Dirección: CR 14 22-30
 Armenia - COLOMBIA
 NIT-CC-Cod: 334630060
 800.063.823
 Teléfono: 7441774

DESTINATARIO
 CONTENIENE:
 2516
 REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)
 NOMBRE: MARIA DEL CARMEN SERRANO
 Fecha: 2017-06-01 10:54:11
 Dirección: B/ GUAYACANES MZD CASA 4 [CP: NP]
 Ciudad: País
 LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA
 Teléfono: NIT-CC-Cod:

LABORO	0	ALTO	0	PRECIO / VOLUMEN / KGS	0.5 KGS	1 Unidades	Valor Declarado	\$0
Observación Desconocida							Observación	\$0
Dirección Informada							Porcentaje Seguro	\$0
Tratado							Grav. Valores	\$0
Desconocido							Impuesto	\$0
Desconocido							Valor Total	\$0

*ODS: 34403 / Código de Impresión: 67162
 Impreso Por FivePostal (www.fivepostal.com) Documento 24 Horas [Seg]

2017-06-01 10:54:11
ORIGEN ARMENIA
DESTINO LA TEBADA - QUINDIO
FIJ IMPRESION 2017-06-01 10:54:25
FIJ ADMISION 2017-06-01 10:54:11

PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO
 Directorio: B/ GUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP]
 Ciudad: País
 LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA
 Teléfono: NIT-CC-Cod:

REMITENTE
 DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP
 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
 Dirección: CR 14 22-30
 Armenia - COLOMBIA
 NIT-CC-Cod: 334630060
 800.063.823
 Teléfono: 7441774

DESTINATARIO
 CONTENIENE:
 2516
 REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)
 NOMBRE: MARIA DEL CARMEN SERRANO
 Fecha: 2017-06-01 10:54:11
 Dirección: B/ GUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP]
 Ciudad: País
 LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA
 Teléfono: NIT-CC-Cod:

LABORO	0	ALTO	0	PRECIO / VOLUMEN / KGS	0.5 KGS	1 Unidades	Valor Declarado	\$0
Observación Desconocida							Observación	\$0
Dirección Informada							Porcentaje Seguro	\$0
Tratado							Grav. Valores	\$0
Desconocido							Impuesto	\$0
Desconocido							Valor Total	\$0

*ODS: 34403 / Código de Impresión: 67162
 Impreso Por FivePostal (www.fivepostal.com) Documento 24 Horas [Seg]

02 AGO 2017
 200204 AGO 2017



en tu vida

ORIGEN ARMENIA	DESTINO LA TEBADA - QUINDIO	FIJ IMPRESION 2017-08-10 17:28:05	FIJ ADMISION 2017-08-10 17:28:05
PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO Dirección: BIGUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP] Ciudad - País: LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono:			
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dirección: CR 14, 22-30 Ciudad - País: ARMENIA - COLOMBIA Teléfono: 7441774		NIT-CC-Cod: 23942009-09 800.063.823	
DESTINATARIO DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE		NIT-CC-Cod: 23942009-09 800.063.823	
CONTIENE 3011		NOMBRE FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]	
IMPRESO POR FivePoint www.fivepointcolombias.com Documento 24 Horas [log]			



CERTIPOSTAL
Soluciones Integradas
OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
CertiPostal.Com
OperacionesArmenia@CertiPostal.com
Usuario: DMendez.OpArmenia

Guía No. 304854700940

ORIGEN ARMENIA	DESTINO LA TEBADA - QUINDIO	FIJ IMPRESION 2017-08-10 17:28:05	FIJ ADMISION 2017-08-10 17:28:05
PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO Dirección: BIGUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP] Ciudad - País: LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono:			
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dirección: CR 14, 22-30 Ciudad - País: ARMENIA - COLOMBIA Teléfono: 7441774		NIT-CC-Cod: 23942009-09 800.063.823	
DESTINATARIO DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE DESTINATARIO O PERSONA QUE RECIBE		NIT-CC-Cod: 23942009-09 800.063.823	
CONTIENE 3011		NOMBRE FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]	
IMPRESO POR FivePoint www.fivepointcolombias.com Documento 24 Horas [log]			



CERTIPOSTAL
Soluciones Integradas
OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
CertiPostal.Com
OperacionesArmenia@CertiPostal.com
Usuario: DMendez.OpArmenia

Guía No. 304854700940



en tu vida

Tel: +57(6) 7441774
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30

ORIGEN ARMENIA	DESTINO LA TEBADA - QUINDIO	FIJ IMPRESION 2017-08-23 16:52:10	FIJ ADMISION 2017-08-23 16:51:58
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			
REMITENTE Direccion: CR 14 22-30 Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA		PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO	
Teléfono: 7441774		Direccion: BIGUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP] Ciudad - Pais: LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA	
NIT-CC-Cod: 2104310848 800.063.823		Teléfono: NIT-CC-Cod:	
CONTIENE: 3249		NIT-CC-Cod: 2104310848 800.063.823	
REMITENTE NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA HORA]		NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA HORA]	
Impreso Por FivePostal (www.fivepostalcolombia.com) [Documento 24 Horas (Bog)]			

*CDS: 33059 / Código de Impresión: 69675

Guía No. **310651700940**



CERTIPOSTAL
Soluciones Integradas

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
CertiPostal.Com
OperacionesArmenia@CertiPostal.Com

Usuario: DMendezOyArmenia

ORIGEN ARMENIA	DESTINO LA TEBADA - QUINDIO	FIJ IMPRESION 2017-08-23 16:52:11	FIJ ADMISION 2017-08-23 16:51:58
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			
REMITENTE Direccion: CR 14 22-30 Ciudad - Pais: ARMENIA - COLOMBIA		PARA: MARIA DEL CARMEN SERRANO	
Teléfono: 7441774		Direccion: BIGUAYACANES MZ D CASA 4 [CP: NP] Ciudad - Pais: LA TEBADA - QUINDIO - COLOMBIA	
NIT-CC-Cod: 2104310848 800.063.823		Teléfono: NIT-CC-Cod:	
CONTIENE: 3249		NIT-CC-Cod: 2104310848 800.063.823	
REMITENTE NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA HORA]		NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA HORA]	
Impreso Por FivePostal (www.fivepostalcolombia.com) [Documento 24 Horas (Bog)]			

*CDS: 36059 / Código de Impresión: 69675

Guía No. **310651700940**



CERTIPOSTAL
Soluciones Integradas

OFICINA ARMENIA
900 151 122 - 2
CARRERA 17 N 10 59 CENTRO
746 96 99
CertiPostal.Com
OperacionesArmenia@CertiPostal.Com

Usuario: DMendezOyArmenia



AGOSTO 2017