



usuario

7 . 0 7 2

04 ENE 2019

Señor (a):  
**DALIA VILLA**  
Manzana U No. 28 Piso 3  
3143107483  
Montenegro Quindío

**PQR: 3865**

### 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 **Resolución PQR- No. 3800 de 2018 expedida por La Subgerencia 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 el 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, 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: Yina María Almarino Pimentel  
Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.



ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO - QUINDIO	FIH IMPRESION 2019-01-08 18:54:55	FIH ADMISION 2019-01-08 18:54:47
E: EPJ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		5116 de Octubre 23 de 2015 DANIA SUAREZ 900 151 122 - 2 Certipostal.Com	
ARCEIVO Y CORRESPONDENCIA			
Inscripcion: CR 14 22-30			
Judez/Pais ARMENIA - COLOMBIA		PARA: DALIA VILLA	
telefono: 7441774	NIT-CC-Cod: 23043000-0 800.063.823	Direccion: M Z U CS 28 PISO 3 [CP: 6330011] Ciudad - Pais: MONTENEGRO - COLOMBIA	
TENEBE:		Telefono:	
72		NIT-CC-Cod:	
TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Largo	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		ACRIBIO	
		ALTO	
		PESO / VOLUMEN / KILOS	
		0.5 Kilos	
		1 Unidades	
		Valor Declarado	
		\$0	
		Porcentaje Seguro	
		\$0	
		Otros Valores	
		\$0	
		Firma	
		\$598	
		Valor Total	
		\$598	
		Guia No. 577492500940	
		CERTIPPOSTAL Soluciones Integrales	
		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com	
		OperacionesArmenia@Certipostal.	

telefono Apagado

ORIGEN ARMENIA	DESTINO MONTENEGRO - QUINDIO	FIH IMPRESION 2019-01-08 18:54:54	FIH ADMISION 2019-01-08 18:54:47
E: EPJ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP		5116 de Octubre 23 de 2015 DANIA SUAREZ 900 151 122 - 2 Certipostal.Com	
ARCEIVO Y CORRESPONDENCIA			
Inscripcion: CR 14 22-30			
Judez - Pais ARMENIA - COLOMBIA		PARA: DALIA VILLA	
telefono: 7441774	NIT-CC-Cod: 23043000-0 800.063.823	Direccion: M Z U CS 28 PISO 3 [CP: 6330011] Ciudad - Pais: MONTENEGRO - QUINDIO - COLOMBIA	
TENEBE:		Telefono:	
72		NIT-CC-Cod:	
TENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO		DESTINATARIO	
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Largo	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]		ACRIBIO	
		ALTO	
		PESO / VOLUMEN / KILOS	
		0.5 Kilos	
		1 Unidades	
		Valor Declarado	
		\$0	
		Porcentaje Seguro	
		\$0	
		Otros Valores	
		\$0	
		Firma	
		\$598	
		Valor Total	
		\$598	
		Guia No. 577492500940	
		CERTIPPOSTAL Soluciones Integrales	
		OFICINA ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com	
		OperacionesArmenia@Certipostal.	

CONFIRMACION DE ENTRADA



**CERTIPPOSTAL**  
Soluciones Integrales

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

OperacionesArmenia@Certipostal.  
Usuario: Amontoya@OperArmenia

\*OBS: 73690 / Código de Impresión: 135633

ISO Por FivePostal (www.fivepostal.com) Documento 24 Horas [Boji]



10702-2018

**RESOLUCIÓN PQR – 3800-2018**

Noviembre 28 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"  
CUENTAS DE SERVICIO No. 355880 - 355755 - 355756**

La Subgerente de Comercialización de Servicios 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,

**Antecedentes**

Con ocasión de la actualización tarifaria en el municipio de Montenegro Quindío, establecida por la CRA mediante la resolución CRA 688 de 2014, y CRA 735 de 2015 e implementada por EPQ SA ESP, mediante acuerdo 015 del 27 de Diciembre de 2017 de su Junta directiva, se ha allegado reclamación a la oficina de PQR sede central de EPQ.

La señora, **DALIA VILLA**, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio ubicado en el Barrio Villa Jerusalén Mz U No. 28 del municipio de Montenegro Quindío, mediante el cual solicita:

*"...la revisión del predio ubicado en la M U Casa 28 del Barrio Villa Jerusalén identificado con el código 355880 el cuál se pagó la instalación pero no la estoy utilizando, espero pronta solución..."*

**Consideraciones**

**Derechos del Suscriptor y/o Usuario**

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"*.

**Visita 1.**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Arnoby Castaño, donde se identificó: un predio que consta de tres pisos, donde se evidencia que en el tercer piso no existe conexión de agua de ninguna índole, no se logró hacer la revisión completa porque la dueña no se encontraba en la vivienda.

**Visita 2.**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, quien realizó visita a la vivienda objeto de estudio localizada en el tercer piso, donde se identifican obras de construcción que al momento de la visita se encuentran suspendidas. No cuentan con servicio ni conexión de agua, se observa instalado un medidor marca AQUAFORJAS para este piso, pero su lectura está en "0000". Número del medidor 16507016. Esta visita

la suscriben el funcionario de EPQ y la señora, **LUISA MAFLA**, quien atendió la visita.

**Visita 3.**

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, donde se identificó un predio multifamiliar de tres pisos, con cuenta de servicio independiente así: Piso 1 medidor marca AQUAFORJAS No. 16019037 lectura 223, Piso 2 medidor marca AQUAFORJAS No. 16507017 lectura 189, Piso 3 medidor marca AQUAFORJAS No. 16507016 lectura 0000. No se encontró a nadie en la vivienda por lo cual no se logró hacer revisión de la redes internas para verificar su estado.

Ahora bien, Empresas Públicas del Quindío partirá, para dar respuesta, desde el análisis del sistema teniendo como soporte la visita técnica realizada.

**Análisis de EPQ y Respuesta**

**Identificación de las cuentas de servicio**

Que verificada la base de datos y corroborando con la visita técnica realizada, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. constató, que se había venido presentando un error en el sistema al momento de la asignación de la nomenclatura para cada una de las cuentas de servicio que pertenecen al predio objeto de análisis, ubicado en el Barrio Villa Jerusalén Mz U No. 28, del Municipio de Montenegro Quindío; dicha novedad, conducía a trocar las facturas las cuales eran entregadas en la dirección correcta, pero con números de cuenta equivocados, por lo que efectivamente en el piso tres se entregaba el consumo facturado del piso dos, con número de cuenta **355880**.

Así pues, la Empresa inició el respectivo procedimiento y tomó las acciones respectivas para efectos de corregir y que no se vuelva a presentar este tipo de novedad, garantizando la normalización del proceso de entrega de facturas, registro de los consumos y toma de lecturas con las cuentas de servicio correctas así:

- Piso 1 cuenta de servicio No. **355755** medidor marca AQUAFORJAS No. 16019037.

355755		VILLA JERUSALEN MZ U #28 PISO 1				
Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas
Filtro						
Periodo	Lectura Actual	N. Medidor	Consumo	Co		
201811		219 16019037				8
201810		211 16019037				7
201809		204 16019037				7
201808		197 16019037				7
201807		190 16019037				9
201806		181 16019037				7
201805		174 16019037				6
201804		168 16019037				3
201803		165 16019037				3
201802		162 16019037				4
201801		158 16019037				8
201712		150 16019037				10
201711		140 16019037				9
201710		131 16019037				17

Lecturas y Consumos actuales

- Piso 2 cuenta de servicio No. **355880** medidor marca AQUAFORJAS No. 16507017.

**355880 VILLA JERUSALEN MZ U #28 PISO 2**

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201811		161 16507017	8
201810		173 16507017	9
201809		164 16507017	13
201808		151 16507017	15
201807		136 16507017	13
201806		123 16507017	15
201805		108 16507017	17
201804		91 16507017	15
201803		76 16507017	15
201802		61 16507017	12
201801		49 16507017	12
201712		37 16507017	11
201711		26 16507017	26
201710		102 16507017	0

Lecturas y Consumos actuales

- Piso 3 cuenta de servicio No. **355756** medidor marca AQUAFORJAS No. 16507016.

**355756 VILLA JERUSALEN MZ U # 28 PISO 3**

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo
201811		0 16507016	0
201810		0 16507016	0
201809		0 16507016	0
201808		0 16507016	0
201807		0 16507016	0
201806		0 16507016	0
201805		0 16507016	0
201804		0 16507016	0
201803		0 16507016	0
201802		0 16507016	0
201801		0 16507016	0
201712		0 16507016	0
201711		0 16507016	0
201710		0 16507016	0

Lecturas y Consumos actuales

Por lo anterior, se accede a la revisión de las cuentas de servicio No. **355755** y cuenta No. **355880**, encontrando que los consumos que han venido siendo facturados, corresponden a los consumos efectivamente generados, según equipos de medida en el predio; así mismo, se hace revisión de asignación de identificación predial a cada cuenta y se verifica que en efecto la cuenta de servicio No. **355756**, NO viene siendo facturada con consumos y que cuenta con disponibilidad la cual se ve en los cobros de los cargos fijos y servicio de aseo, conceptos que se seguirán cobrando, al igual que los futuros consumos que registre el instrumento de medida para esta misma.

Es evidente entonces, que analizando la cuenta de servicio No. **355756** que es la que realmente ocupa nuestra atención, la cual pertenece al tercer piso del predio ubicado en el Barrio Villa Jerusalén Mz U No. 28, del Municipio de Montenegro Quindío, se le informa

a la Señora **DALIA VILLA**, que los cobros que se han venido cobrando corresponden al cargo fijo por concepto de acueducto y alcantarillado, toda vez que es legal porque es el cobro que refleja la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente de su uso, además del cobro de servicio de aseo, el cuál no depende del consumo de otros servicios públicos por lo que el hecho de que en el predio no se haya consumido el servicio de Acueducto y Alcantarillado, no implica que no pueda facturarse y cobrarse el servicio de Aseo, a menos que el predio pueda acreditarse como desocupado, por lo que se le recomienda a la reclamante que se acerque a las instalaciones de las oficinas de la Prestadora de Servicios Públicos de Aseo del municipio de Montenegro, con el fin de buscar alternativas de cobros para predios desocupados, si es el caso, para que así mismo pueda verse reflejado en la factura.

Después de las consideraciones anteriores, se evidencia que las facturas que se han generado para la cuenta de servicio No. **355756**, presenta cobros acumulados producto de deudas de meses anteriores, y que revisando nuestra base de datos, solo se ven reflejados pagos en algunos meses como lo muestra el siguiente pantallazo:

Financiación	Lecturas	Notas de Crédito		Cortes/Suspensión/Reconexión			Matriculas
		Facturas	Pagos	Novedades	Peticiónes/Redamos		
Información de Cuenta							
Periodo	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
201810	2018118256779	2	12.340	7.756		0	48.181
201810	2018108256788	1	6.019	3.783		0	23.809
201809	2018098256784	4	24.400	15.336		0	98.325
201808	2018088256783	3	18.273	11.485		0	74.126
201807	2018078256785	2	12.146	7.634		0	49.485
201806	2018068256716	1	6.019	3.783		0	24.816
201805	2018058256707	5	11.595	7.856		0	50.012
201804	2018048256707	5	29.423	20.987		0	121.305
201803	2018038256132	4	23.500	17.128		0	96.258
201802	2018028256695	3	17.599	12.827		0	71.076
201801	2018018256664	2	11.698	8.526		0	47.104
201712	2017128256659	1	5.797	4.225		0	23.382
201711	2017118256653	2	11.802	8.602		0	46.654
201710	2017108256654	1	5.901	4.301		0	23.212
201709	2017098256640	1	5.797	4.225		0	22.832
201708	2017088256623	1	5.901	4.301		0	22.852
201707	2017078256600	1	5.797	4.225		0	22.422

Financiación	Lecturas	Notas de Crédito		Cortes/Suspensión/Reconexión			Matriculas
		Facturas	Pagos	Novedades	Peticiónes/Redamos		
Información de Cuenta							
Filtro							
Periodo	Fecha	Tipo de Pago		Caja	Valor		
201809	24/10/2018	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			98.325
201805	18/06/2018	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			50.012
201804	15/05/2018	ABONO		OFICINA MONTENEGRO			96.258
201711	14/12/2017	FACTURA		BANCO DE OCCIDENTE			46.654
201709	23/10/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			22.832
201708	18/09/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			22.852
201707	31/08/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			22.422
201706	18/07/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			21.782
201705	20/06/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			10.022
201704	18/05/2017	FACTURA		OFICINA MONTENEGRO			9.671



Por lo anterior, se le informa a la reclamante que en adelante se le seguirá facturando y cobrando el cargo fijo por concepto de acueducto y alcantarillado, mientras no se vean reflejados consumos; de lo contrario, se normalizarán los cobros de acuerdo a lo que registre el instrumento de medida.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Informarle a la reclamante que la Empresa tomó las acciones respectivas para efectos de corregir la asignación de identificación predial, garantizando la normalización del proceso de entrega de facturas, registro de los consumos y toma de lecturas de las cuentas de servicio respectivamente.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informarle a la Reclamante, que una vez se notifique legalmente este acto administrativo, debe cancelar el valor facturado, para lo cual podrá acercarse a cualquiera de nuestras oficinas y de tener problemas para el pago total, puede acceder a cualquiera de las facilidades de pago que ofrece EPQ SA ESP, incluyendo la financiación.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, 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.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los veintiocho (28) días del mes de Noviembre de Dos Mil Dieciocho (2018).

**NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE**

*Blanca Rocio Zuleta Gaviria*  
**BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA**

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

PQR-3865

Elaboró: Dorangela Ardila M.  
Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro.

Técnico Oficina PQR  
P.U Oficina P.Q.R'S



