



PQR No.0223

PARA:

Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente

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

DE:

Profesional Universitario Oficina PQRS

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

RADICADO PETICION IALEPH	RADICADO DE RESPUESTA IALEPH

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.
12-04-2022	Edelmira de Jesus Velez	Inconformidad por valor facturado en el mes de marzo de 2022, solicita rebaja a la factura. Cuenta 480634	Barrio Laureles Mz 4 Casa 10 Quimbaya Cel 3128492717	27-04-2022	9	0926

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,

Profesional Universitario Oficina PQRS

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño

Quimbaya Quindío, Abril 07 del 2022

Señor
GERENTE
EMPRESA PÚBLICAS DEL QUINDÍO
ESAQUIN S.A. (ESP.)
E.S.D.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO
EPQ S.A. ESP

RECIBIDO

Fecha: 12 ABR 2022
8:15 PM

Hora:

Firma: [Firma] 0926

Referencia: Derecho de Petición de Interés Particular

Cordial Saludo,

EDEMIRA DE JESUS VELEZ, Mayor de edad, identificada tal y como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito, me permito impetrar ante su despacho derecho de petición de interés particular con base en los siguientes...

HECHOS

Primero: Que en este momento tengo inconvenientes con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la vivienda ubicada en el Barrio Laureles Manzana 04 casa numero 10 donde me permito anexar la factura me llegó por la suma de \$149.142.00. Y los recibos en esta vivienda de meses atrás llegaban por la suma de \$31.717.00, pero el cobro que me están realizando es descomunal.

Segundo: Es preciso mencionar que el estrato socioeconómico donde está ubicado el inmueble es un estrato 2 bajo, el consumo es mínimo de agua

PETICIÓN

Primera: Solicito respetuosamente se realice una rebaja al recibo correspondiente del 10 febrero del 2022 al 09 de marzo del 2022 cuya cuenta de servicio es 480634., para la vivienda ubicada en el Barrio Laureles Manzana 04 casa numero 10 correspondiente al municipio de Quimbaya.

Segundo: Se le dé al presente Derecho de Petición el trámite Legal y Constitucional pertinente, dando respuesta dentro de los términos que para tales efectos se han fijado.

ANEXOS

- 1- Fotocopia de la facturas correspondientes

DERECHO

Invoco como fundamento de derecho lo preceptuado por el artículo 23 de la Constitución Nacional y los artículos 9 y siguientes del Código del Contencioso Administrativo, además de todo lo que sea concordante y pertinente con respecto a toda la normatividad vigente sobre el derecho de petición.

NOTIFICACION

Para efectos de notificaciones las recibiré en el Barrio Laureles Manzana 04 casa numero 10 correspondiente al municipio de Quimbaya.

[Firma]
EDEMIRA DE JESUS VELEZ
CC Nro. 29133940
Celular 3128492717

**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)****NIT. 800.063.823-7**

CARRERA 14 N° 22-30 ARMENIA, QUINDÍO

SERVICIO AL CLIENTE 321 512 55 44

www.epq.gov.co**FACTURA DE SERVICIOS**

20220382706020

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DATOS DEL USUARIO				Clasificaciones	
Cuenta de servicio: 480634	Ruta: 63594000160760016076000	Clase de Servicio	Residencial		
Mes facturado: Marzo	Municipio: Quimbaya	Estrato	2 - BAJO		
Dirección predio: LAURELES MZ 4 No. 10	Fecha Factura: 06-abr-2022	Datos del consumo			
Suscriptor: EDELMIRA DE J. VELEZ	Pago Electrónico: 20220382706020				
PERIODO FACTURADO		Lectura Anterior	3423		
Desde: 10-feb-2022	Hasta: 09-mar-2022	Lectura Actual	3443		
		Consumo	20		

REPORTE DE PAGOS					
Fecha último pago	Valor último pago	Meses Deuda		Porcentaje subsidio	
Pago Oportuno: 11-abr-2022	Tasa Interés Mora 1.8%	2		Acueducto 12%	Alcantarillado 12%
Consumos de meses anteriores			Liquidación consumo de acueducto		
7 6 22 20 38 19 18,7			Rango en m3 Consumo Tarifa m3 Valor		
SEP OCT NOV DIC ENE FEB MAR			0-13 Básico 13,0 1.385,0 18.012,0		
DATOS DEL MEDIDOR			14-26 Complementario 7,0 1.574,0 11.024,4		
MARCA:			Suntuario más de 26 0,0 1.574,0 0,0		
NÚMERO:			Total 20,0 29.041,3		
			Liquidación consumo de Alcantarillado		
			Rango en m3 Consumo Tarifa m3 Valor		
			0-13 Básico 13,0 1.506,0 19.578,0		
			14-26 Complementario 7,0 1.814,0 12.692,3		
			Suntuario más de 26 0,0 1.814,0 0,0		
			Total 20,0 34.084,3		

CRÉDITO Y FINANCIACIONES				
CONCEPTOS	SALDO CRÉDITO	CUOTAS PAGADAS	CUOTAS PENDIENTES	VALOR CUOTA
SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19	16.194,00	19	17	954,00
SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19	21.682,00	19	17	1.277,00
Total cuota financiaciones mes				2.231,00

GERENTE

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ACUEDUCTO		LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ALCANTARILLADO	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.552,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.784,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	31.498,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	36.292,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-2.457,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-2.630,00
RECARGO ACUEDUCTO	593,00	RECARGO ALCANTARILLADO	636,00
Total acueducto	36.186,00	Total alcantarillado	37.882,00

Resumen valores facturados		Observaciones: SEÑOR USUARIO su medidor debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso para el lector con el fin de poder hacer el cobro de acuerdo a su consumo. Evite cobros por promedios. (Ley 142 de 1994 y CCU)
Total periodo con subsidio	\$ 74.068,00	
Valor facturas pendientes	\$ 72.843,00	
Total financiaciones del periodo	\$ 2.231,00	
Total factura	\$ 149.142,00	Aviso Importante
		Esta factura prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial, Ley 142 de 1994 artículo 30 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001), y podrá ser cobrada ejecutivamente o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva

NOMBRE DEL USUARIO	CUENTA DE SERVICIOS	FACTURA NÚMERO	PAGO ELECTRÓNICO	PERIODO FACTURADO	FECHA DE PAGO OPORTUNO	MUNICIPIO
EDELMIRA DE J. VELEZ	480634	20220382706020	20220382706020	10-feb-2022 09-mar-2022	11-abr-2022	Quimbaya

(415)7709998606104(8020)120220382706020(3900)0000149142(96)20220418

\$ 149.142,00
TOTAL FACTURA

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

NIT. 800.063.823-7

CARRERA 14 N° 22-30 ARMENIA, QUINDÍO

SERVICIO AL CLIENTE 321 512 55 44

www.epq.gov.co

en tu vida

FACTURA DE SERVICIOS

20220182706019

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DATOS DEL USUARIO

Cuenta de servicio: 480634
Mes facturado: Enero
Dirección predio: LAURELES MZ 4 No. 10
Suscriptor: EDELMIRA DE J. VELEZ

Ruta: 63594000160760016076000
Municipio: Quimbaya
Fecha Factura: 05-feb-2022
Pago Electrónico: 20220182706019

Clasificaciones

Clase de Servicio Residencial
Estrato 2 - BAJO

Datos del consumo

Lectura Anterior 3366
Lectura Actual 3404
Consumo 38

PERIODO FACTURADO

Desde: 10-dic-2021 Hasta: 09-ene-2022

REPORTE DE PAGOS

Fecha último pago	Valor último pago	Meses Deuda	Porcentaje subsidio	
10-feb-2022	Tasa Interés Mora 1,8%	1	Acueducto 12%	Alcantarillado 12%

Consumos de meses anteriores

JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM
10	7	6	22	20	12,0	

DATOS DEL MEDIDOR

Marca:

Número:

Liquidación consumo de acueducto

Rango en m3	Consumo	Tarifa m3	Valor
0-13 Básico	13,0	1.341,8	17.443,7
14-26 Complementario	25,0	1.524,8	38.120,0
Suntuario más de 26	0,0	1.524,8	0,0
Total	38,0		55.563,7

Liquidación consumo de Alcantarillado

Rango en m3	Consumo	Tarifa m3	Valor
0-13 Básico	13,0	1.506,8	20.789,3
14-26 Complementario	25,0	1.814,6	45.365,3
Suntuario más de 26	0,0	1.814,6	0,0
Total	38,0		66.154,6

CRÉDITO Y FINANCIACIONES

CONCEPTOS	SALDO CRÉDITO	CUOTAS PAGADAS	CUOTAS PENDIENTES	VALOR CUOTA
SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19	18.102,00	17	19	954,00
SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19	24.236,00	17	19	1.277,00
Total cuota financiaciones mes				2.231,00

GERENTE

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ACUEDUCTO

CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.341,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	57.942,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-2.378,00
RECARGO ACUEDUCTO	506,00

Total acueducto 62.411,00

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ALCANTARILLADO

CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.662,00
CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	68.956,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-2.831,00
RECARGO ALCANTARILLADO	687,00
AJUSTE TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	-1.292,00

Total alcantarillado 69.182,00

Resumen valores facturados

Total periodo con subsidio	\$ 131.593,00
Valor facturas pendientes	\$ 0,00
Total financiaciones del periodo	\$ 2.231,00
Total factura	\$ 133.824,00

Observaciones: SEÑOR USUARIO su medidor debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso para el lector con el fin de poder hacer el cobro de acuerdo a su consumo. Evite cobros por promedios. (Ley 142 de 1994 y CCU)

Aviso importante

Esta factura prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial Ley 142 de 1994 artículo 30 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001), y podrá ser cobrada ejecutivamente o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva

NOMBRE DEL USUARIO

CUENTA DE SERVICIOS

FACTURA NÚMERO

PAGO ELECTRÓNICO

PERIODO FACTURADO

FECHA DE PAGO OPORTUNO

MUNICIPIO

EDELMIRA DE J. VELEZ

480634

20220182706019

20220182706019

10-dic-2021

09-ene-2022

10-feb-2022

Quimbaya



(415)7709998606104(8020)120220182706019(3900)0000133824(96)20220214

\$ 133.824,00

TOTAL FACTURA



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

CARRERA 14 N° 22-30 ARMENIA, QUINDÍO

SERVICIO AL CLIENTE 321 512 55 44

www.epq.gov.co

20220282706020

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DATOS DEL USUARIO

Cuenta de servicio: 480634
Mes facturado: Febrero
Dirección predio: LAURELES MZ 4 No. 10
Suscriptor: EDELMIRA DE J. VELEZ

Ruta: 53594000150780016076900
Municipio: Quimbaya
Fecha Factura: 04-mar-2022
Pago Electrónico: 20220282706020

Clasificaciones

Clase de Servicio: Residencial
Estrato: 2 - BAJO

Datos del consumo

Lectura Anterior: 3404
Lectura Actual: 3423
Consumo: 19

PERIODO FACTURADO Desde: 10-ene-2022 Hasta: 09-feb-2022

REPORTE DE PAGOS				
Fecha último pago	Valor último pago	Meses Deuda	Porcentaje subsidio	
10-mar-2022	Tasa Interés Mora 1.8%	1	Acueducto 12%	Alcantarillado 12%

Consumos de meses anteriores		Liquidación consumo de acueducto				Liquidación consumo de Alcantarillado			
SEPT	OCT	Rango en m3	Consumo	Tarifa m3	Valor	Rango en m3	Consumo	Tarifa m3	Valor
		0-13 Básico	13.0	1.341,8	17.443,3	0-13 Básico	13.0	1.586,1	20.619,3
		14-26 Complementario	5.0	1.524,8	7.624,0	14-26 Complementario	5.0	1.814,8	9.074,0
		Suntuario más de 26	4.0	1.524,8	6.099,2	Suntuario más de 26	7.0	1.814,8	12.703,6
		Total	10.0		26.599,0	Total	10.0		32.407,0

CRÉDITO Y FINANCIACIONES				
CONCEPTOS	SALDO CRÉDITO	CUOTAS PAGADAS	CUOTAS PENDIENTES	VALOR CUOTA
ALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19	17.148,00	18	18	954,00
ALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19	22.954,00	18	18	1.277,00
Total cuota financiaciones mes				2.231,00

Gerente
GERENTE

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ACUEDUCTO	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	6.341,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO	28.970,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO	-2.378,00
RECARGO ACUEDUCTO	1.114,00
Total acueducto	34.047,00

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ALCANTARILLADO	
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	2.562,00
CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO	34.478,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	-2.831,00
RECARGO ALCANTARILLADO	1.256,00
Total alcantarillado	36.565,00

Resumen valores facturados	
Total periodo con subsidio	\$ 70.612,00
Valor facturas pendientes	\$ 0,00
Total financiaciones del periodo	\$ 2.231,00
Total factura	\$ 72.843,00

Observaciones: SEÑOR USUARIO su medidor debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso para el lector con el fin de poder hacer el cobro de acuerdo a su consumo. Evite cobros por promedios. (Ley 142 de 1994 y CCU)

Aviso importante

Esta factura prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial. Ley 142 de 1994 artículo 30 (modificado por el artículo 18 de la Ley 889 de 2001), y podrá ser cobrada ejecutivamente o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva

NOMBRE DEL USUARIO	CUENTA DE SERVICIOS	FACTURA NÚMERO	PAGO ELECTRÓNICO	PERIODO FACTURADO	FECHA DE PAGO OPORTUNO	MUNICIPIO
EDELMIRA DE J. VELEZ	480634	20220282706020	20220282706020	10-ene-2022 09-feb-2022	10-mar-2022	Quimbaya



\$ **72.843,00**
TOTAL FACTURA



(415)7709998606104(8020)120220282706020(3900)0000072843(96)20220314

3 DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
13-7 TEL 7441774
2-30, ARMENIA
C/A DE PAGO
QUIMBAYA

Nº. de cheque 76/01130/2
Reg. A. OSORIO HINCAPIE

2021128

PERENTA TIPO VALOR
200834 FACTURA \$ 92,518

480634
Diciembre
LAURELES MZ 4 No. 10
EDELMIIRA DE J. VELEZ

8: Total \$ 92,518 residencial
Q impresión 19/01/2022 3:26 PM 2 - BAJO
06
20211282706020 3346
09-dic-2021 3366
20

10-nov-2021

11-nov-2021

28.530,00

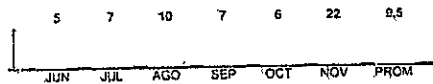
Porcentaje subsidio

14-ene-2022

1,8%

2

19%



13,0	995,5	12.041,4	13,0	1.622,0	21.096,4
7,0	1.229,0	8.603,0	7,0	1.644,1	12.908,6
0,0	1.229,0	0,0	0,0	1.844,1	0,0
20,0		21.544,4	20,0		34.005,0

SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19
SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19

19.055,00 16 20 954,00
25.513,00 16 20 1.277,00

Total cuota financiaciones mes

2.231,00

CARGO FIJO ACUEDUCTO 6.585,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO 24.580,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO -3.036,00
RECARGO ACUEDUCTO 549,00
NOTA CREDITO -19.664,00

CARGO FIJO ALCANTARILLADO 1.844,00
CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO 82.824,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO -46.522,00
RECARGO ALCANTARILLADO 751,00
AJUSTE TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO -1.292,00
NOTA CREDITO -29.504,00

Total acueducto 9.014,00

Total alcantarillado 8.101,00

Total periodo con subsidio \$ 17.115,00
Valor facturas pendientes \$ 73.172,00
Total financiaciones del periodo \$ 2.231,00
Total factura \$ 92.518,00



EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.Q. S.A. (E.S.P.)
NIT. 800.063.823-7

CARRERA 14 N° 22-30 ARMENIA, QUINDÍO

SERVICIO AL CLIENTE 321 512 55 44

www.epq.gov.co

FACTURA DE SERVICIOS

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DATOS DEL USUARIO 20211282706020		Clasificaciones
Ante de servicio:	Ruta:	Clase de Servicio
Des facturado:	Municipio:	Estrato
Dirección predio: 480634	Fecha Factura: 25/11/2021	Residencial
Descripción predio: Diciembre	Pago Electrónico: Quindío	
Usuario: LAURELES MZ A NO. 10		
PERIODO FACTURADO	Desde: 10-nov-2021	Hasta: 09-dic-2021
		Datos del consumo
		Lectura Anterior
		Lectura Actual
		Consumo 3346

REPORTE DE PAGOS			
Fecha último pago	Valor último pago	Meses Deuda	
Pago Oportuno:	Tasa Interés Morja		Acueducto Porcentaje subsidio Alcantarillado

Consumos de meses anteriores	Liquidación consumo de acueducto	Liquidación consumo de Alcantarillado
5 7 10 7 6 22 95	Rango en m3 Consumo Tarifa m3 Valor	Rango en m3 Consumo Tarifa m3 Valor
	0-13 Básico	0-13 Básico
	14-26 Complementaria	14-26 Complementaria
	Suntuario más de 26	Suntuario más de 26
	Total	Total

CRÉDITO Y FINANCIACIONES				
CONCEPTOS	SALDO CRÉDITO	CUOTAS PAGADAS	CUOTAS PENDIENTES	VALOR CUOTA
DEPENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19	19.056,00	16	20	554,00
DEPENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19	25.513,00	16	20	1.277,00
Total cuota financiaciones mes 2.231,00				

LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ACUEDUCTO	LIQUIDACIÓN SERVICIO DEL MES ALCANTARILLADO
CARGO FIJO ACUEDUCTO 6.585,00	CARGO FIJO ALCANTARILLADO 1.844,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO 24.580,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO 82.824,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO -3.036,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO -46.622,00
RECARGO ACUEDUCTO 549,00	RECARGO ALCANTARILLADO 761,00
Total acueducto 28.678,00	Total alcantarillado 37.805,00

Resumen valores facturados		Observaciones: SEÑOR USUARIO su medidor debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso para el lector con el fin de poder hacer el cobro de acuerdo a su consumo. Evite cobros por promedios. (Ley 142 de 1994 y CCL)
Total periodo con subsidio \$	66.283,00	
Valor facturas pendientes \$	73.172,00	
Total financiaciones del periodo \$	2.231,00	
Total factura \$	141.686,00	Aviso importante Esta factura prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial, Ley 142 de 1994 artículo 30 (modificado por el artículo 18 de la Ley 589 de 2001), y podrá ser cobrada ejecutivamente o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva

NOMBRE DEL USUARIO	CUENTA DE SERVICIOS	FACTURA NÚMERO	PAGO ELECTRÓNICO	PERIODO FACTURADO	FECHA DE PAGO OPORTUNO	MUNICIPIO
EDILMIRA DE J. VELEZ	480634	20211282706020	20211282706020	10-nov-2021 09-dic-2021	14-nov-2022	Quindío

	\$ 141.686,00
TOTAL FACTURA	

EMPRESA

EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
NIT 800063023-7 TEL 7441774
CRA 14 # 22-30 ARMENIA
CONSTANCIA DE PAGO
OFICINA QUIMBAYA

A. (E.S.P.)

Régimen común

/ Vigitada S.S.P.

Cra. 14 # 22

Nro. pago 410738 Fecha de pago 08/10/2021
Recaudador LIDA ESPERANZA OSORIO HINCAPIE
PERIODO MUNICIPIO CUENTA TIPO VALOR
202109 Quimbaya 480634 FACTURA \$ 31.717

le 744 17 74

2706021

31.717

31.717

0

Fecha de impresión 08/10/2021 4 10

02-oct-2021 Fecha de expedición

08-oct-2021 Verificación oportuna sin recargos

1-ago-2021 Desde

Periodo Fin: sep-2021

Hasta

12-oct-2021 con recargo hasta

15-sep-2021 último pago recibido

13-oct-2021 Corte a partir de

13-oct-2021

Mejes deuda

18.000,00 Carga por suspensión o corte

Contribución 19% 12%

Sueldo

DATOS BASE DE FACTURACIÓN

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Residencial 2-BAJO Estrato Medidor N° Marca Diámetro
Unidad de facturación Residencial
3318 3311 CONSUMO MES
Lectura anterior Observación lectura

CONCEPTOS FACTURADOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Saldo pendiente ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19 20,344
Saldo pendiente ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19 21,818
Cargas pagadas Cargas pendientes

COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN

Rango m3	Consumo	Valor	Valor
	m3	Acueducto	Alcantarillado m3
Cargo fijo	987,76	1.610,21	
Básico	1.219,46	1.829,78	
Complementario	1.219,46	1.829,78	
Suministro	6.534,03	4.109,05	
Costo de referencia	Cargo fijo	1.829,78	
Costo de referencia	Consumo		

10 7 5 8 13
ISUROS ANTERIORES 9.852,00 6.879,00 4.051,00 7.820,00 12.875,00 10.898,00 8.804,17
DE ANTERIORES

ACUEDUCTO

GAF SO FINO ACUEDUCTO 6.534,03
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO 8.536,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO 1.822,00
RECARGO ACUEDUCTO 285,00
SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19 954,00

ALCANTARILLADO

CARGO FIJO ALCANTARILLADO 4.109,00
CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO 12.808,00
SUBSIDIO ALCANTARILLADO 1.537,00
RECARGO ALCANTARILLADO 363,00
SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19 1.277,00

SEÑOR USUARIO, A LA FECHA USTED TIENE UN SALDO PENDIENTE DE PAGO POR LOS MESES DE EMERGENCIA COVID-19, ESTE SALDO SE FINANCIARÁ ASÍ POR REGLAMENTACIÓN DEL GOBIERNO NACIONAL, SI USTED DESEA PAGO TOTAL, EN LA OFICINA SE LE RESOLVERÁ.

ESTRATO	SALDO PENDIENTE \$	PLAZO	% INTERÉS	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
2	\$ 51.262	36	0,0 %	OCT-2020	SEP-2023

ASEO

TELÉFONO Y DIRECCIÓN:

DATOS DE LIQUIDACIÓN				PERIODO	CONCEPTO FACTURADO	VALOR \$
Tipo Productor				Fecha Inicial		
Unidades				Fecha Final		
Residenciales				Mensual		
No Residenciales				Mensual		
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)				Total		
RESIDENCIALES				Periodo Actual		
NO RESIDENCIALES				Historico TOI		
TARIFA UNID. OCUPADA				1		
TARIFA UNID. DESOCUPADA				2		
TARIFA UNID. OCUPADA				Total Aseo		
TARIFA UNID. DESOCUPADA				0		

EMPRESAS

Régimen común / No:

Cra. 14 # 22-30

EMPRESAS PÚBLICA
MIT 80036302
CRA. 14 # 22
CONSTANCIA
OFICINA C

P.Q. S.A. (E.S.P.)

000041 / Vigilada S.S.P.

IS

Cliente 744 17 74

10882706022

CARGOS DEL USUARIO

Cuenta de Servicio 010003650019000

Fecha catastral LAURELES MZ 4 No. 10

Dirección Predio EDELMIRA DE J. VELEZ

Suscriptor

Fecha de entrega LAURELES MZ 4 No. 10

Dirección Postal

Ruta

Quimbaya

Municipio

0

CC/NIT

CC/NIT

Quimbaya

Municipio Postal

Nro. pago 407642

Fecha

Recaudador LIDA ESPERANZA OS

PERIODO MUNICIPIO CUENTA

202108 Quimbaya 480034

EDELMIRA DE J. VELEZ

total Pagado

Fecha de Impresión

02-sep-2021

Fecha de expedición

08-sep-2021

Período oportuno sin recargos

DATOS BASE DE FACTURACIÓN

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Residencial

Código de servicio 2-BAJO

Estrato

Medidor N°

Marca

Diámetro

Unidad de facturación Residencial

Unidad de facturación Comercial

10

CONSUMO MES

3311

3301

lectura anterior

Observación lectura

1-jul-2021 Desde

Periodo Facturado

10-ago-2021

Hasta

11-sep-2021 con recargo hasta

11-ago-2021

último pago recibido

13-sep-2021

13-sep-2021

1

Meses deuda

18.000,00

por suspensión de servicio

18%

12%

Subsidio %

CONCEPTOS FACTURADOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

COSTO UNITARIO DE PRESTACION

CONCEPTOS Y FINANCIACIONES

SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19

12

24

Costos pagados

Costos pendientes

Rango de

Consumo

Valor

Valor

Carga fija

985,20

1.606,03

Alcantarillado m3

Consumo

0 a 10

1.216,30

1.825,03

Complementario

14 a 20

1.825,03

4.098,39

Subsidio

1.216,30

1.825,03

Costo de referencia

Costo de referencia

Costo de referencia

Costo de referencia

Costo de referencia

CONSUMOS ANTERIORES

8.879,00

4.901,00

2.820,00

12.675,00

10.668,00

6.791,00

8.294,00

Procedencia

VALORES ANTERIORES

ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO

CARGO FIJO ACUEDUCTO

6.517,00

CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO

12.163,00

SUBSIDIO ACUEDUCTO

-2.311,00

SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19

954,00

CARGO FIJO ALCANTARILLADO

4.098,00

CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO

18.250,00

SUBSIDIO ALCANTARILLADO

-2.190,00

SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19

1.277,00

SEÑOR USUARIO, A LA FECHA USTED TIENE UN SALDO PENDIENTE DE PAGO POR LOS MESES DE EMERGENCIA COVID-19, ESTE SALDO SE FINANCIARÁ ASÍ POR REGLAMENTACIÓN DEL GOBIERNO NACIONAL, SI USTED DESEA PAGO TOTAL, EN LA OFICINA SE LE RESOLVERÁ.

ESTRATO	SALDO PENDIENTE \$	PLAZO	% INTERÉS	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
2	\$ 53.493	36	0,0 %	OCT-2020	SEP-2023

ASEO

TELÉFONO Y DIRECCIÓN:

DATOS DE LIQUIDACIÓN					PERIODO	CONCEPTO FACTURADO	VALOR \$
Tipo Productor			Estrato	% Subs. Aporte	Fecha Inicial		
Unidades	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Frecuencia Recolección			
Residenciales			Densidad	Frecuencia Barrido	Fecha Final		
No Residenciales			% Participac.	Meses Duda			
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)					TDI		
RESIDENCIALES					Periodo Actual		
NO RESIDENCIALES					Histórico TDI		
Cálculo del valor del servicio de Aseo					1		
Para los grandes generadores de residuos sólidos					2		
Mes							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
Mes							
Total Aseo							

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO
NIT. 800.063.
 Régimen común / No somos grandes contribuyentes
 Enero 30 de 2014 / Somo
Cra. 14 # 22-30 Armenia Quindío

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P
 NIT 800083823-7 TEL 7441774
 CRA. 14 # 22-30, ARMENIA,
CONSTANCIA DE PAGO
 OFICINA QUIMBAYA

DATOS DEL USUARIO
 Cuenta de servicio 010003650019099 Ruta Quimbaya
 Fecha catastral LAURELES MZ 4 No. 10 Municipio Quimbaya
 Dirección Predio EDELMIRA DE J. VELEZ CC/NIT: 0
 Suscriptor CC/NIT: Quimbaya
 Arrendatario LAURELES MZ 4 No. 10 Municipio Postal
 Dirección Postal Municipio Postal

FACTURA N°
VALOR A PAC
 Acueducto y Alcantarillado Total Pagado \$ 25.681
 Aseo Fecha de Impresión 12/07/2021 7:37 AM

03-jul-2021 expedición Venta-jul-2021 fortuna sin recargos

11-may-2021 Período Facturado 10-jul-2021 Hasta

18-jul-2021 recargo hasta 09-jun-2021 pago recibido

31-jul-2021 partir del 14-jul-2021 partir de 1 Meses deuda

48,000.00 suspensión a corte Contribución 10% 12% Subsidio %

DATOS BASE DE FACTURACIÓN

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 Residencial Clase de servicio 2 - BAJO Estrato Medidor N° Marca Diámetro
 Unidad de facturación Residencial Unidad de facturación Comercial
 3294 CONSUMO MES 5
 lectura actual Lectura anterior Observación lectura

CONCEPTOS FACTURADOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CRÉDITOS Y FINANCIACIONES
 SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19 33,175 10 25
 SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19 Saldo crédito 780 Cuotas pagadas Cuentas pendientes

COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN

Rango m3	Consumo m3	Valor Acueducto m3	Valor Alcantarillado m3
Cargo fijo	980,10	1,597,71	
Básico	Da 13 1,210,00	1,815,58	
Complementario	14 a 28 1,210,00	1,815,58	
Suntuario	Más de 28 5,833,33	4,077,15	
Costo de referencia	Cargo fijo 1,210,00	1,815,58	
Costo de referencia	Consumo		

CONSUMOS ANTERIORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.820,00	12.675,00	210.695,00	36.781,00	411.613,00	56.399,00	5	Prom. 584,50			Promedia

CONCEPTO	ACUEDUCTO	VALOR	CONCEPTO	ALCANTARILLADO	VALOR
CARGO Fijo ACUEDUCTO		6.493,00	CARGO Fijo ALCANTARILLADO		4.077,00
CARGO VARIABLE (CONSUMO) ACUEDUCTO		6.050,00	CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO		9.078,00
SUBSIDIO ACUEDUCTO		-1.149,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO		-1.089,00
SALDO PENDIENTE ACUEDUCTO EMERGENCIA COVID-19		954,00	SALDO PENDIENTE ALCANTARILLADO EMERGENCIA COVID-19		1.277,00

OBSERVACIONES SEÑOR USUARIO, A LA FECHA USTED TIENE UN SALDO PENDIENTE DE PAGO POR LOS MESES DE EMERGENCIA COVID 19, ESTE SALDO SE FINANCIARÁ ASÍ POR REGLAMENTACIÓN DEL GOBIERNO NACIONAL, SI USTED DESEA PAGO TOTAL, EN LA OFICINA SE LE RESOLVERÁ.

ESTRATO	SALDO PENDIENTE \$	PLAZO	% INTERÉS	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
2	\$ 57.955	36	0.0 %	OCT-2020	SEP-2023

[Firma]
 Firma

ASEO **TELÉFONO Y DIRECCIÓN:**

DATOS DE LIQUIDACIÓN					PERÍODO	CONCEPTO FACTURADO	VALOR \$
Tipo Productor Estrato % Subs. Aporte					Fecha Inicial		
Unidades	Ocupadas	Desocupadas	Volumen	Frecuencia Recolección			
Residenciales			Densidad	Frecuencia Barrido	Fecha Final		
No Residenciales			% Participac.	Meses Deuda			

TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)

RESIDENCIALES			NO RESIDENCIALES		Cálculo del valor del Servicio de Aseo				Periodo Actual		
Días Facturados	Tarifa Und. Ocupada	Tarifa Und. Desocupada	Tarifa Und. Ocupada	Tarifa Und. Desocupada	Tarifa de Aseo: 30 X Días Usados X Unidades Para los grandes generadores cambie las unidades por volumen				Histórico TDI		
Intervalo de cobro	Mes	1	2	3	4	5	6	Mes	2	Total Aseo	0

Imp. Ediciones / JUN-19-21 / 4 30523615 Tel: 230 686314



ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio:

Pácora, Quiché

Cuenta:

480634

Proceso que Solicita:

POR. 223

R. 12-IV-22

Nombre del Suscriptor:

Nombre del Solicitante:

Edelmira de Jesus Velez

Dirección:

B/ Laureles N-4 N-10

Celular:

3128492717

Teléfono:

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	Leitura	Clase	Tipo
ELSTER	3455	e	Vol

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Leitura	Serie
1/2	1/2	B	B	B	3455	

DATOS EN TERRENO - PREDIO

No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	lavaplatos	Grifos	Otros
1	1	1	1	1	lavadora	lavadora

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
NO			NO	

OBSERVACIONES

Predio con un medidor ELSTER lectura 3455 metros cúbicos. sin movimiento con llaves cerradas Internas. de descarto Fuga imperceptible. inspeccione lavamanos, sanitario, ducha, lavaplatos, lavadero de ropa y lavadora de ropa y no presentan fugas de Agua. el medidor funciona dentro de límites normales según la Sra. Edelmira reside sola en la vivienda Las lecturas de los recibos son con consumos Años y Corrientes.

Edelmira Velez
79133940

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				FIRMA	FIRMA
21	IV	2022				<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>

10700-95.02,

Armenia Q., mayo 03 de 2022

ACTO ADMINISTRATIVO

Señora
EDELMIRA DE JESUS VELEZ
Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles
QUIMBAYA, QUINDÍO
E. S. M.

Ref. Derecho de Petición PQR No. 0223 del 12 de abril de 2022, radicado con el No. 0926 en ventanilla única de la Empresa EPQ. Cuenta de Servicio No. 480634.

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 **EDELMIRA DE JESÚS VÉLEZ**, identificada con cédula de ciudadanía número **29.133.940**, radicó derecho de petición ante Empresas Públicas del Quindío, el día 12 de abril de 2022, radicándose en ventanilla única con radicado interno No. 0926 y PQR N° 0223, en el que, la peticionaria manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles, del Municipio de Quimbaya, Quindío. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta lo siguiente:

"HECHOS

Primero: Que en este momento tengo inconvenientes con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la vivienda ubicada en el Barrio Laureles Manzana 04 casa numero 10 donde me permito anexar la factura me llego por la suma de \$149.142.00. Y los recibos en esta vivienda de meses atrás llegaban por la suma de \$31.717.00, pero el cobro que me están realizando es descomunal.

Segundo: Es preciso mencionar que el estrato socioeconómico donde está ubicado el inmueble es un estrato 2 bajo, el consumo es mínimo de agua

PETICION

Primera: Solicito respetuosamente se realice una rebaja al recibo correspondiente del 10 febrero del 2022 al 09 de marzo del 2022 cuya cuenta de servicio es 480634., para la vivienda ubicada en el Barrio Laureles Manzana 04 casa numero 10 correspondiente al municipio de Quimbaya.

Segundo: Se le dé al presente Derecho de Petición el trámite Legal y Constitucional pertinente, dando respuesta dentro de los términos que para tales efectos se han fijado..." (sic)

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 **Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles, del Municipio de Quimbaya, Quindío**, corresponde a la cuenta de servicio No. **480634**, cuyo suscriptor es la señora **EDELMIRA DE JESÚS VÉLEZ**.

Información de Cuenta		Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades
Cuenta Servicio		Propietario			
Cuenta	480634				
Nombre	EDELMIRA DE J. VÉLEZ				
Dirección	LAURELES MZ 4 No. 10				
Código	63594000160760016076000				

2.3. Información histórica ofrecida por la Plataforma de Facturación *laleph*.

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 **Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles, del Municipio de Quimbaya, Quindío**, denominado *laleph*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualiza seguidamente:

1. Imagen de facturación



Período	Número Factura	Edad	Acueducto	Alcantarillado	Coorserpark	Aseo	Total
202204			3	90.912	95.023	0	185.935
202203	20220382706020		2	72.141	77.001	0	149.142
202202	20220282706020		1	35.001	37.842	0	72.843
202201	20220182706019		1	63.365	70.459	0	133.824
202112	20211282706020		2	61.094	80.592	0	141.686
202111	20211182706020		1	31.462	41.710	0	73.172
202110	20211082706017		1	13.447	15.083	0	28.530

1. Imágen de lecturas y consumos

Período	Lectura Actual	Nr. Medidor	Consumo	Observación
202204	3.451		8	
202203	3.443		20	
202202	3.423		19	
202201	3.404		38	LEC CONSECUTIVA 3405
202112	3.366		20	SIN OBSERVACION
202111	3.346		22	LEC CONSECUTIVA 3349

2.4 Visita técnica

Que se realizó visita técnica al predio ubicado en la Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles, del Municipio de Quimbaya, Quindío, el día 21 de Abril de 2022 por parte del contratista ARNOBY CASTAÑO, adscrito a esta dependencia y detallo en el acta (Anexo No. 1) lo siguiente:

"Predio con un medidor Elster lectura 3455 metros cúbicos, sin movimiento con llaves cerradas internas, donde descarto fuga imperceptible, inspeccioné lavamanos, sanitario, ducha, lavaplatos, lavadero de ropa y lavadora de ropa y no presenta fugas de agua.

El medidor funciona dentro de límites normales según la Sra. Edelmira reside sola en la vivienda las lecturas de los recibos son con consumos altos y coherentes."

3. Análisis y Respuesta

3.1. Análisis del consumo por parte de la Jefatura de PQR'S, dependencia adscrita a la Subgerencia de Comercialización.

- a) Ahora bien, podemos visibilizar en el Programa *Ialeph*, pantallazos que anteriormente registramos, encontramos que no hay inconsistencias en las lecturas tomadas, la unidad de medida se encuentra funcionando normalmente, con lecturas regulares coherentes y ascendentes tal como lo muestran las



gráficas anteriores, dándonos a entender que el proceso de lectura y de facturación son normales, tal como se evidencia en las gráficas anteriormente expuestas. No obstante lo anterior, tenemos que decirlo, para residir una sola persona en la vivienda el consumo es alto durante los meses de enero, febrero, y marzo de 2022, únicamente se vino a ajustar en el consumo para el mes de abril de 2022, cuando únicamente llegó a los 8m³, lo cual es razonable. Sin embargo, al no evidenciarse fugas perceptibles o imperceptibles en el sistema hidráulico de la vivienda, y a que el medidor funciona dentro de los límites normales, tal como quedó expresado en la visita técnica de del pasado 21 de abril de 2022, elaborada por el Señor Arnoby Castaño E., Contratista de la Empresa, tenemos que concluir que los mayores consumos en la vivienda se deben a mayores gastos de agua en razón a comportamientos inadecuados en el sistema hidráulico, o a falta de cultura de ahorro en el recurso hídrico, lo cual es responsabilidad propia de la usuaria y peticionaria. En consecuencia, se trata de consumos ya que el agua utilizada ha transitado en su totalidad por el contador instalado en la vivienda.

- b) Así mismo, se evidencian algunos incrementos en el consumo del predio en mención para los periodos facturados de **202111, 202112, 202201, 202202 y 202203**, con un consumo de **22m³, 20m³, 38m³, 19m³ y 20m³** de agua cuya causa obedece netamente a consumo. Únicamente vino a rebajar el consumo en el periodo de abril de 2022 (202204), con **8m³**.
- c) De igual manera se realizó visita al predio objeto de la petición para constatar si existía alguna fuga imperceptible para brindar una respuesta a la peticionaria completa y de fondo, según acta de visita se evidencia que el medidor ELSTER se encuentra funcionando normalmente y no se hallaron fugas en los puntos hidráulicos que generaran lecturas o aumentos de consumo considerables.
- d) Es relevante mencionar que de acuerdo al estrato se brinda un subsidio equivalente al 12% para acueducto y 12% para alcantarillado los cuales se realizan únicamente a los primeros 13m³ de consumo básico, el resto del consumo se factura a tarifa plena, se explica a continuación detalladamente según factura No.20220382706020 de marzo de 2022:

Liquidación consumo acueducto

Rango m3	Consumo	Tarifa m3	Valor
0-13m3 básico	13,0	1.385,9	18.017
Mayor a 13 m3	0,0	1.574,9	11.024,4
total	13,0		29.041,3

Subsidio acueducto: SEIS MIL NOVECEINTOS NOVENTA Y DOS MIL PESOS CON SEIS CENTAVOS (\$6.992,6).

Liquidación consumo de alcantarillado

Rango m3	Consumo	Tarifa m3	Valor
0-13m3 básico	13,0	1.596,9	20.759,3

Mayor a 13 m3	0.0	1.814,6	12.702,3
total	13,0		33.461,6

Subsidio acueducto: OCHO MIL CINCUENTA Y SIETE PESOS (\$8.057).

- e) Respecto al cobro elevado manifestado por usted, nos permitimos aclararle que el mismo se debe a que al momento de expedir la factura correspondiente al mes de marzo de 2022 se adeudaban dos meses de consumo de acueducto y alcantarillado del predio, mas no por consumo o lecturas prominentes realizadas en los últimos meses, como se evidencia a continuación no se realizan pagos desde el periodo 202201 (enero 2022)

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Lecturas	Novedades	Novedades Facturación	Peticiones/Reclamos	Financiación	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matrículas
Filtro	2022									
Periodo	Fecha	Tipo de Pago	Caja	Valor						
202112	19/01/2022	FACTURA	OFICINA QUIMBAYA	92.518						
202201	21/02/2022	FACTURA	OFICINA QUIMBAYA	50.339						

Lo anterior es la razón por lo cual el valor es elevado, esto se detalla de manera clara en la factura No. 20220382706020, esta contempla lo siguiente:

Resúmenes valores facturados

Total periodo con subsidio \$ 74.068,00

Valor facturas pendientes \$ 72.843,00

Total financiaciones del periodo \$ 2.231,00

Total factura \$ 149.142,00

Cabe aclarar que si no se realiza el pago de las facturas en la fecha prevista estas se irán acumulando generando mayor valor al momento de facturar, además, según el artículo 140 de la ley 142 de 1994 establece que habrá lugar a suspender el servicio por incumplimiento de 3 periodos mensuales

"ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas."

- 3.2. Aumento tarifario a partir del 1 de enero de 2022, en razón a la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. ESP, máximo órgano de dirección de la Empresa, aprobó el Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021 y cuyo título es: "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE COSTOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO POR COSTO ESTÁNDAR EFICIENTE, POR VARIACIÓN DE COSTOS UNITARIOS PARTICULARES DE OPERACIÓN, POR AJUSTES AL POIR Y COSTO MEDIO DE TASAS AMBIENTALES – CMT EN LOS MUNICIPIOS CON MÁS DE 5000 SUSCRIPTORES"

Como puede observarse en los pantallazos que hace referencia a la facturación, los valores de las facturas han tenido un aumento a partir del 1 de enero de 2022, autorizado por el **Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021**, expedido por la Junta Directiva de la Entidad. Dicha modificación tiene amparo legal a través del modelo tarifario establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, para las áreas de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que atiendan más de 5.000 suscriptores en el área urbana, que en el caso de las áreas de prestación de servicios de EPQ S.A. ESP, corresponden a los municipios de Circasia, Montenegro, La Tebaida y Quimbaya. Los fundamentos legales están consignados en el Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021.

El siguiente es el contenido de las tarifas como quedaron aprobadas a partir del 1 de enero de 2022, por ambos servicios públicos domiciliarios.

ACUEDUCTO					
Años 6 al 10					
Enero 2022					
Municipio	CMA	CMO	CMI	CMT	CC
Quimbaya	\$ 6.030,34	\$928.80	\$505,79	\$15.76	\$1.450.35

ALCANTARILLADO					
Años 6 al 10					
Enero 2022					
Municipio	CMA	CMO	CMI	CMT	CV
Quimbaya	\$ 3.481,21	\$349.19	\$1.278.33	\$102.63	\$1.730,15

Convenciones:

CMA = COSTOS MEDIOS DE ADMINISTRACIÓN
CMO= COSTO MEDIO DE OPERACIÓN
CMI= COSTO MEDIO DE INVERSIÓN
CMT= COSTO MEDIO DE TASAS AMBIENTALES
CC= CARGOS POR CONSUMO
CV= CARGOS POR VERTIMIENTO

Actualización Tarifaria a partir del 1 de enero de 2022

Se reitera que conforme al Acuerdo 008 del 29 de diciembre de 2021, la Junta Directiva de la Empresa EPQ, actualizó la tarifa a partir del 1 de enero de 2022. Es importante mencionar además que en el mes de enero 2022 comenzaron a aplicarse las tarifas aprobadas mediante Acuerdo 008 de 2021, "Por medio del cual se adopta la modificación y actualización de costos de referencia para los servicios de acueducto, alcantarillado

por costo estándar eficiente, por variación de costos unitarios particulares de operación, por ajustes al POIR y costo medio de tasas ambientales — CMT en los Municipios con más de 5000 suscriptores". En este Acuerdo se aprobaron las siguientes tarifas para el Municipio de Circasia:

ACUEDUCTO: Años tarifarios 6 al 10					
Municipio	CMA	CMO	CMI	CMT	SEnero 2021
Circasia	\$ 5.990,88	\$ 1.861,42	\$ 807,58	\$ 16,78	\$ 2.685,78
La Tebaida	\$ 6.061,49	\$ 1.178,55	\$ 550,63	\$ 4,01	\$ 1.733,19
Montenegro	\$ 6.067,23	\$ 1.070,09	\$ 899,19	\$ 16,96	\$ 1.986,24
Quimbaya	\$ 6.028,34	\$ 928,80	\$ 505,79	\$ 15,76	\$ 1.450,35

ALCANTARILLADO					
Municipio	CMA	CMO	CMI	CMT	SEnero 2021
Circasia	\$ 3.460,27	\$ 462,68	\$ 1.262,11	\$ 122,49	\$ 1.847,28
La Tebaida	\$ 3.497,80	\$ 365,66	\$ 692,71	\$ 753,44	\$ 1.111,81
Montenegro	\$ 3.502,85	\$ 374,72	\$ 1.217,36	\$ 126,87	\$ 1.718,95
Quimbaya	\$ 3.481,21	\$ 349,19	\$ 1.278,33	\$ 102,63	\$ 1.730,15

Adicionalmente, para el mes de enero 2022 se aplicó un IPC de 5,19% acumulado entre febrero y diciembre del año 2021. Estas tarifas se encuentran publicadas en la página Web de la entidad.

En conclusión, EPQ SA ESP está facturando el valor del metro cúbico producto de una adecuada aplicación de la metodología tarifaria definida por la CRA, de acuerdo con lo manifestado por la Superservicios en el marco de la vigilancia a la adecuada aplicación de dicha metodología, por lo ya expuesto anteriormente.

En conclusión, los costos representados en la factura objeto de reclamación por parte de la señora **EDELMIRA DE JESÚS VÉLEZ**, se deben a las siguientes razones:

- Consumo en el periodo comprendido desde el 10 de febrero al 9 de marzo de 2022, que fue de 20m³, por valor de 74.068,00, factura adeuda del mes de febrero de acueducto y alcantarillado, por valor de 72.843,00.
- La actualización y aumento tarifario conforme el Acuerdo No. 008 del 29 de diciembre de 2021, expedido por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío, debidamente ajustado a la Ley 142 de 1994 y a las disposiciones vigentes, como se explicó anteriormente.

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 Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. ESP.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: NO ACCEDER a la pretensión suscrita por la señora **EDELMIRA DE JESÚS VÉLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía número 29.133.940, toda vez, que de acuerdo con el análisis acucioso al proceso de lectura y de facturación de la

cuenta de servicio No. 480634, correspondiente al predio ubicado en la Mz 4 Casa No. 10 Barrio Laureles, del Municipio de Quimbaya, Quindío, no se encontraron razones para modificar el valor facturado, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente esta decisión a la señora EDELMIRA DE JESÚS VELÉZ, identificado con cédula de ciudadanía número 29.133.940, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **MZ 4 CASA NO. 10 BARRIO LAURELES, DEL MUNICIPIO DE QUIMBAYA, QUINDÍO**, 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, estos es, la oficina de PQR'S 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 tres (03) días del mes de Mayo de dos mil veintidós (2022).

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

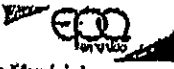
YURANY VILLEGAS ALZATE

Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario

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

Elaboró: Valentina Ruiz -Abogada contratista
Revisó: Julio E. Ospina G., Jefe de PQR's

ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.



ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: D. Quindío Cuenta: 480634 Proceso que Solicita: POB. 223
R. 12-IV-22

Nombre del Suscriptor: _____

Nombre del Solicitante: Edilmar de Jesús Velez

Dirección: B1 Laureles N° 4 N° 10

Celular: 3128492217 Teléfono: _____

DATOS DEL MEDIDOR			
Marca	Lectura	Clase	Tipo
Elster	3455	C	Vol

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (")	Acometida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1/2	1/2	B	B	B	3455	

DATOS EN TERRENO - PREDIO						
No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	Lavaplatos	Grifos	Otros
1	1	1	1	1	1	1

TIPO DE FUGA				
Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
NO			NO	

OBSERVACIONES

Predio con un medidor Elster lectura 3455 metros cúbicos. sin movimiento con llaves cerradas Internas. don de descartó Fuga imperceptible. Inspeccione Lavamanos Sanitario, ducha, Lavaplatos, Lavadero de ropa y lavadora de ropa y no presentian fugas de Agua. El medidor funciona dentro de límites normales según la Sra. Edilmar reside sola en la vivienda Las lecturas de los recibos son con consumos Años y Corrientes.

Edilmar Velez
29133940

Fecha Elección			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Folios	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				FIRMA	FIRMA
21	IV	2022				<u>Arnoldo Castaño</u>	



Empresas Públicas del Quindío // NIT. 800.063.823-7

03 MAY 2022

15:98

Armenia

Señor(a)

EDELMIRA DE JESÚS VELEZ

Barrio Laureles Mz 4 Casa 10

Cel 3128492717

Quimbaya Quindío

PQR No 0223- RAD No 0926 de 2022

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 Quimbaya EPQ SA ESP, ubicada en la Carrera 7 # 15-24 Edificio Caramanta L 118. Teléfono 3164685811 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 No 0223 de 2021 - expedida por la Subgerencia 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 GÓMEZ

Jefe Oficina PQRS

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

Elaboró: Gloria Patricia Arias Castaño - Tec. Administrativo EPQ



Tel +57(6) 7441774

Carrera 14 No. 22-30

contactenos@esaquind.gov.co

www.esaquind.gov.co

ORIGEN ARMENIA QUINDIO		DESTINO QUIMBAYA QUINDIO	F/H IMPRESION 2022-05-03 17:52:52	F/H ADMISION 2022-05-03 17:52:52		
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30			PARA: EDELMIRA DE JESUS VELEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LAURELES MZ 4 CS 10		
	Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: QUIMBAYA QUINDIO - COLOMBIA		
	Teléfono: 7441774			Teléfono: 3128492717		
	NIT-CC-Cod: 800.063823			NIT-CC-Cod: -		
DICE CONTENEDOR: 159822			☐ Caja ☐ Sobre ☐ Paquete ☐ Otro		LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO			DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)			O Desconocido O Rehusado O No reside O No reclamado O Dir. errada O Otros		OFICINA ARMENIA 800 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 98 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 CERTIPOSTAL SAS	

IMPRESO POR FIVEPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]) ODS: 15356400945 / COD.IMP: 32258100945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 1004089600945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM

ORIGEN ARMENIA QUINDIO		DESTINO QUIMBAYA QUINDIO	F/H IMPRESION 2022-05-03 17:52:52	F/H ADMISION 2022-05-03 17:52:52		
REMITENTE	DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30			PARA: EDELMIRA DE JESUS VELEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LAURELES MZ 4 CS 10		
	Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA			Ciudad - Pais: QUIMBAYA QUINDIO - COLOMBIA		
	Teléfono: 7441774			Teléfono: 3128492717		
	NIT-CC-Cod: 800.063823			NIT-CC-Cod: -		
DICE CONTENEDOR: 159822			☐ Caja ☐ Sobre ☐ Paquete ☐ Otro		LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0	PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO			DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE		Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Flete \$800 Valor Total \$800	
NOMBRE, FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)			O Desconocido O Rehusado O No reside O No reclamado O Dir. errada O Otros		OFICINA ARMENIA 800 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 98 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM 2519 de Octubre 23 de 2015 CERTIPOSTAL SAS	

IMPRESO POR FIVEPOSTAL (DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]) ODS: 15356400945 / COD.IMP: 32258100945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 1004089600945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM

05 MAY 2022
se firma no contestar



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

11 MAY 2022

1775

Armenia,

Señor(a)

EDELMIRA DE JESUS VELEZ

Barrio Laureles Mz.4 Casa 10

Cel 3128492717

Quimbaya Quindío

PQR No 0223- RAD No 0926 de 2022

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 del oficio del 03 de mayo de 2022, por medio de la cual se resuelve la PQR 0223, acto administrativo 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 esta resolución proceden el recurso de reposición ante la Subgerente de Comercialización de Servicio y Atención al Cliente 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,

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



+57(6) 7441774
+57(6) 7441683

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

ORIGEN		DESTINO		F/H IMPRESION		F/H ADMISION	
ARMENIA QUINDIO		QUIMBAYA QUINDIO		2022-05-12 18:06:09		2022-05-12 18:06:04	
REMITENTE				DESTINATARIO			
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30				PARA: EDELMIRA DE JESUS VELEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LAURELES MZ 4 CS 10			
Gula No. 1011482600945							
Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - Pais: QUIMBAYA QUINDIO - COLOMBIA COD POS: 634020			
Telefono: 7441774				Telefono: 3128492717			
NIT-CC-Cod: 800.063.823				NIT-CC-Cod: -			
DICE CONTENEDOR: 177522							
				☐ Caja ☐ Sobre ☐ Paquete ☐ Otro			
				LARGO ANCHO ALTO 0 0 0			
				PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades			
				Valor Declarado \$0			
				Porcentaje Seguro \$0			
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO				DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE			
				☐ Desconocido ☐ Rehusado ☐ No reside ☐ No reclamado ☐ Dir. errada ☐ Otros			
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]				Otros Valores \$0			
				Flete \$800			
				Valor Total \$800			
IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 15433200945 / COD.JMP: 32432800945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 1011482600945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM							

ORIGEN		DESTINO		F/H IMPRESION		F/H ADMISION	
ARMENIA QUINDIO		QUIMBAYA QUINDIO		2022-05-12 18:06:09		2022-05-12 18:06:04	
REMITENTE				DESTINATARIO			
DE: EPQ EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ@HOTMAIL.COM ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dir: CR 14 22-30				PARA: EDELMIRA DE JESUS VELEZ CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dir: LAURELES MZ 4 CS 10			
Gula No. 1011482600945							
Ciudad - Pais ARMENIA QUINDIO - COLOMBIA				Ciudad - Pais: QUIMBAYA QUINDIO - COLOMBIA COD POS: 634020			
Telefono: 7441774				Telefono: 3128492717			
NIT-CC-Cod: 800.063.823				NIT-CC-Cod: -			
DICE CONTENEDOR: 177522							
				☐ Caja ☐ Sobre ☐ Paquete ☐ Otro			
				LARGO ANCHO ALTO 0 0 0			
				PESO / VOLUMEN / KILOS 0.5 Kilos 1 Unidades			
				Valor Declarado \$0			
				Porcentaje Seguro \$0			
REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE-SELLO				DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE			
				☐ Desconocido ☐ Rehusado ☐ No reside ☐ No reclamado ☐ Dir. errada ☐ Otros			
NOMBRE, FIRMA Y SELLO [FECHA / HORA]				Otros Valores \$0			
				Flete \$800			
				Valor Total \$800			
IMPRESO POR FIVEPOSTAL [DOCUMENTO 24 HORAS [BOG]] ODS: 15433200945 / COD.JMP: 32432800945 USUARIO: DIEGO FERNANDO MENDEZ 1011482600945 CONSULTE SU ENVIO EN: CERTIPOSTAL.COM							