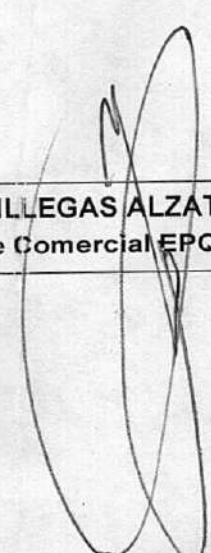


<b>Constancia de Notificación Personal:</b>	Noviembre 02 de 2023
<b>Nombres y Apellidos del Notificado:</b>	Yeperson Contreras
<b>Dirección de Notificación:</b>	Página Web EPQ <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>
<b>Acto administrativo que se notifica:</b>	Respuesta a Derecho de Petición Radicado. No: 3309 Fecha: 12 de octubre de 2023.
<b>Dependencia:</b>	Subgerencia Comercial
<p>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. 2746 de 10 de octubre de 2023, efectuada a través del acto administrativo 3377 del 20 de octubre 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 espera 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Firma:</b>	
<b>Notificador:</b>	
	<b>YURANY VILLEGAS ALZATE</b> Subgerente Comercial EPQ S.A. ESP



12 OCT 2023

3309

Armenia Q., Octubre 12 de 2023

10700-95.02

## ACTO ADMINISTRATIVO

Señor

**YEFERSON CONTRERAS**

**CALLE 8 # 3-43 B**

**CIRCASIA, QUINDÍO**

**E. S. M.**

**Ref. D.P. del 02 de octubre de 2023. Radicado Nexis No. 1698 Cuenta de Servicio No. 100991.**

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

El señor **YEFERSON CONTRERAS**, radicó derecho de petición ante las oficinas de Empresas Públicas del Quindío el día **02 de octubre de 2023**, con Radicado Nexis No. **1698** en el que, el peticionario manifiesta inconformidad por valor facturado, relacionado con el predio ubicado en la **CALLE 8 # 3-43 B DE CIRCASIA QUINDIO**. En la comunicación referida, el peticionario manifiesta y solicita lo siguiente:

*"Usuario solicita visita técnica porque en el predio solo habitan 2 personas y no permanecen ahí ya que trabajan, le están cobrando por represamiento pero en las lecturas que se evidencian en los últimos periodos es como si se devolviera el medidor, revisar estado del medidor y todo el sistema hidráulico, llamar antes de ir para que puedan realizar la revisión dentro del predio, respuesta y ejecución inmediata".*

### 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 primer predio se encuentra ubicado en la **CALLE 8 # 3-43 B DE CIRCASIA QUINDIO**, corresponde a la cuenta de servicio **No. 100991**, cuyo suscriptor es la señora **BLANCA SONIA CEBALLOS ARIAS**.

## 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 **CALLE 8 # 3-43 B DE CIRCASIA QUINDIO**, denominado *Nexis*, cuyos pantallazos de lectura y consumo se visualizan seguidamente:

### 1. Imagen de lecturas y consumos.

Emérito	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada
SEPTIEMBRE\23	137.	137.	.	0	4.	.	2.	137.
AGOSTO\23	137.	137.	.	0	2	.	2	137.
JULIO\23	137.	137.	.	0	4.	.	1.	137.
JUNIO\23	137.	137.	.	0	2	.	2	137.
MAYO\23	137.	137.	.	0	4.	.	2	137.
ABRIL\23	137.	137.	.	0	2	.	3.	137.
MARZO\23	137.	137.	.	0	.	.	3.	137.
FEBRERO\23	137.	137.	.	0	.	.	5.	137.

Corresponde a la cuenta de servicio **No. 100991**, cuyo suscriptor es la señora **BLANCA SONIA CEBALLOS ARIAS**.

## 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 el peticionario lo podemos visibilizar en el Programa *Nexis*, pantallazo que anteriormente registramos y en el cual podemos observar lo siguiente:

- Podemos observar que las lecturas son correctas, igualmente en la visita técnica (anexo No. 1), realizada el 07 de octubre 2023, se determinó lo siguiente: *"Tiene medidor aguaforja, lectura en 138 metros, esta funcionando dentro de los parámetros normales, quieto con llaves cerradas internas, por tal razón no existen fugas de agua ni imperceptible ni perceptible, sin embargo paso revista del sanitario, ducha, lavaplatos, lavadero de ropa y no presenta fugas de agua, el señor Yeferson Contreras, propietario, manifiesta que el reclamo es porque le están cobrando alcantarillado, nota, en realidad las agua negras y residuales van a desembocar a la quebrada las yeguas, no sabe firmar"*.



b) Así mismo, se pudo evidenciar en el historial de consumo, que la unidad de medida está en buenas condiciones, con lecturas regulares coherentes y ascendentes, dándonos a entender que la unidad de medida está en óptimas condiciones, así mismo, se verificó en el sistema el cobro de alcantarillado y para la facturación del mes de septiembre del año en curso, no se le está realizando el cobro del alcantarillado, como así lo expuso el señor Yeferson en la visita técnica realizada el 07 de octubre, expresando que en realidad la petición que había instaurado era por el cobro del alcantarillado, el cual ya no se le está realizando dicho cobro, se anexa un aparte de la factura para mayor satisfacción del usuario.



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO**  
**EPQ S.A. E.S.P**

Dirección: Carrera 14 N° 22-30 Teléfono: (57)(6) 7441774  
www.epq.gov.co



<b>MATRÍCULA</b> 102391				<b>IDENTIFICACIÓN</b> 3120304			
<b>NOMBRE USUARIO</b> BLANCA SONIA CEBALLOS ARIAS				<b>DIRECCIÓN INMUEBLE</b> CL 8 # 3-43 B			
<b>CÓDIGO RUTED</b> 0001 - 017850 - 0001				<b>CÓDIGO CAJAMATRAL</b>			
<b>USO / ESTRATO</b> RESIDENCIAL / 1				<b>BARRIO</b> ADECO			
<b>MUNICIPIO</b> CIRACIA				<b>CICLO</b>			
<b>PERÍODO LIQUIDACIÓN</b> 2300100991				<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 2023-09-20			
<b>FECHA DE VIGENCIA</b> 2023-10-05				<b>FECHA DE SUSPENSIÓN</b> 2023-10-12			
<b>FACTURAS VENCIDAS</b> 0				<b>TOTAL A PAGAR</b> 0			
<b>Historial de Consumo</b>							
Desde: 2023-09-05 Hasta: 2023-09-04							
0 Trámites a la Consumo (M³)							
MAR ABR MAY JUN JUL AGO							
<b>Historial de Consumo</b>							
Desde: 2023-09-01 Hasta: 2023-09-31							
0 Trámites a la Consumo (M³)							
MAR ABR MAY JUN JUL AGO							
<b>Consumo por Rangos</b>							
Rangos Consumo Vir m³ Valor							
1 - 13 4 3,404.91 13.030							
<b>Cargos</b>							
CARGO FIJO ACUEDUCTO 7.035							
CONSUMO ACUEDUCTO 13.030							
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO -3.030							
<b>Total M³</b> 0							
<b>Suble en M³</b> 17.559							

Así las cosas, se puede observar en el recuadro final del medio de la factura, que no existe cobro de alcantarillado, solo se observa en el primer recuadro el cobro del cargo fijo, consumo de acueducto y el subsidio del consumo de acueducto.

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: NO ACCEDER** a las pretensiones suscritas por el señor **YEFERSON CONTRERAS**, toda vez, que de acuerdo con el análisis juicioso al proceso de lectura y de facturación de la cuenta de servicio **No. 100991**, correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 8 # 3-43 B DE CIRCASIA QUINDIO**, conforme las argumentaciones dadas en la parte considerativa de este acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** personalmente esta decisión al señor **YEFERSON CONTRERAS**, a la dirección aportada correspondiente al predio ubicado en la **CALLE 8 # 3-43 B DE CIRCASIA 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 doce (12) días del mes de octubre 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 P.U. PQR's



ANEXO 1. VISITA TÉCNICA REALIZADA AL PREDIO.

ACTA DE VISITA TÉCNICA

Municipio: Armasía Cuenta: 100991 Proceso que Solicita: Red. 1698

Nombre del Suscriptor: Durapo.

Nombre del Solicitante: Blanca sonia ceballos arías

Dirección: Cll. 8 N° 3-43 B

Celular: 3172897943 Telefono: \_\_\_\_\_

DATOS DEL MEDIDOR

Marca	138	Lectura	Clase	Tipo
AF	138		e	NO/

DATOS EN TERRENO - MEDIDOR

Diámetro (")	Acorretida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
1 1/2	112	Medidor cerrado	✓		19289897	19239897

DATOS EN TERRENO - PREDIO

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

TIPO DE FUGA

Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio
NO			NO	

OBSERVACIONES

tiene medidor Agua Faja ✓  
lectura en 138 metros ✓  
esta funcionando dentro de los parámetros normales ✓  
puesto que tiene cerrada interna, por tal razón no existen  
fugas de agua, ni imperceptible, ni perceptible, ni en  
bajo para revisión del sanitario, ducha, lavaplatos, lavadora de  
ropa y no presentan fugas de agua, el sr. (Jesús)  
yerson Contreras, propietario, manifiesta que el sector  
no es porque se está cobrando Alcantarillado. Nota: en  
realidad las aguas negras y residuales, van a desembocar  
a la quebrada las Yeguas - 2  
no debe haber.

Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	NOMBRE DEL USUARIO
DD	MM	AA				<u>[Firma]</u>	
6 OCTUBRE 2023						<u>[Firma]</u>	<u>X-UR-FCR</u>





ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2023-10-12	HORA 15:20:33	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
<b>REMITENTE</b> DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Ciudad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 NIT-CC-Cod: 2384300940 800.063.823				
<b>DESTINATARIO</b> PARA: YEFERSON CONTRERAS CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CL 8 3-43 B (CP: NP) Ciudad - Pais: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: NIT-CC-Cod:				
330923 HE MITE-NOMBRE LEGIBLE SELLO 12-10-23		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE <input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE O Destinatario Deseconoce <input type="radio"/> Dirección Incompleta <input type="radio"/> País Incompleto <input type="radio"/> Tratado <input type="radio"/> Desconocido <input type="radio"/> Reembolso O Otros		LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0 PESO / VOLUMEN / ML OS 0.2 Kilos 0 Unidades		
NOMBRE FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA) 2010 2023 24 10 2023		Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Valor Total \$1,000		
*ODS: 1922380044go de Impresión: 412791				
Oficina ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM Usuario: DÍazDíaz OpArmenia				

ORIGEN ARMENIA	DESTINO CIRCASIA	FECHA 2023-10-12	HORA 15:20:33	900 151 122 - 2 Certipostal.Com
<b>REMITENTE</b> DE: EPO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Dirección: CR 14 22-30 Ciudad - Pais: ARMENIA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: 7441774 NIT-CC-Cod: 2384300940 800.063.823				
<b>DESTINATARIO</b> PARA: YEFERSON CONTRERAS CORREO ELECTRONICO NO APORTADO Dirección: CL 8 3-43 B (CP: NP) Ciudad - Pais: CIRCASIA - QUINDIO - COLOMBIA Teléfono: NIT-CC-Cod:				
330923 REMITENTE-NOMBRE LEGIBLE SELLO		DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE <input type="radio"/> Caja <input type="radio"/> Sobre <input type="radio"/> Paquete <input type="radio"/> Otro		
DESTINATARIO O PERSONA QUIEN RECIBE O Destinatario Deseconoce <input type="radio"/> Dirección Incompleta <input type="radio"/> País Incompleto <input type="radio"/> Tratado <input type="radio"/> Desconocido <input type="radio"/> Reembolso O Otros		LARGO 0 ANCHO 0 ALTO 0 PESO / VOLUMEN / ML OS 0.2 Kilos 0 Unidades		
NOMBRE FIRMA Y SELLO (FECHA / HORA)		Valor Declarado \$0 Porcentaje Seguro \$0 Otros Valores \$0 Valor Total \$1,000		
*ODS: 1922380044go de Impresión: 412791				
Oficina ARMENIA 900 151 122 - 2 CARRERA 17 N 10 59 CENTRO 746 96 99 Certipostal.Com INFO@CERTIPOSTAL.COM Usuario: DÍazDíaz OpArmenia				