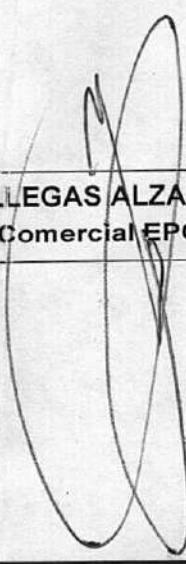


Constancia de Notificación Personal:	Noviembre 02 de 2023
Nombres y Apellidos del Notificado:	Jefferson Contreras
Dirección de Notificación:	Página Web EPQ www.epq.gov.co
Acto administrativo que se notifica:	Respuesta a Derecho de Petición Radicado. No: 3309 Fecha: 12 de octubre de 2023.
Dependencia:	Subgerencia Comercial

De conformidad a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A, y teniendo en cuenta que a la fecha no ha sido posible llevar a cabo la notificación personal de la respuesta al radicado No. 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.

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.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 (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

La presente notificación queda surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que certificará la Empresa.

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

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 SUSCRITOR 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.

Emisión	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Totalizado M3	Consumo OK	Consumo Estudio	Promedio	L.Tomada
SEPTIEMBRE23	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:

- a) 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 razon 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 expreso 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



DATOS DE USUARIO				PERIODO DE LIQUIDACIÓN	
NOMBRE USUARIO		IDENTIFICACIÓN		2300100991	
BLANCA SONIA CEBALLOS ARIAS		31200304		PERÍODO DE LIQUIDACIÓN	
DIRECCIÓN INMUEBLE		FECHA DE DEDICIÓN		SEPTIEMBRE/23	
CL 8 # 3-43 B		FECHA DE MAGO OPORTUNO		2023-09-29	
CÓDIGO IUTEC		FECHA DE SUSPENSIÓN		2023-10-05	
0001 - 017850 - 0001		FACTURAS VENCIDAS		2023-10-12	
USO / ESTRATO RESIDENCIAL		TÓTAL A PAGAR		0	
/ 1					
BARRIO ADECO					
MUNICIPIO CIRCASIA					
CICLO					
DETALLE DE CONSUMO					
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	Clímenes	Número de Medidor	Desde : 2023-08-05 Hasta : 2023-08-04	
ABB	ABB	1/2	10230007	DETALLE DE CONSUMO	
Nom Lector	Lector Anterior	Lector Actual	Consumo m ³	DETALLE DE CONSUMO	
Sin Novedad	137	137	4	DETALLE DE CONSUMO	
			9	DETALLE DE CONSUMO	
DETALLE DE CONSUMO					
Marca de Medidor	Tipo de Medidor	DM metro	Número de Medidor	Desde : 2023-08-01 Hasta : 2023-08-31	
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	1		DETALLE DE CONSUMO	
Nom Lector	Lector Anterior	Lector Actual	Consumo m ³	DETALLE DE CONSUMO	
Sin Novedad	0,00	0,00	0,00	DETALLE DE CONSUMO	
			1,0000	DETALLE DE CONSUMO	
			0,00	DETALLE DE CONSUMO	
			0,00	DETALLE DE CONSUMO	
Rangos	Consumo	Vlr m ³	Valor	DETALLE DE CONSUMO	
1 - 13	4	3,404,91	13.000	DETALLE DE CONSUMO	
Consumo				DETALLE DE CONSUMO	
CARGO FIJO ACUEDUCTO		7.000		DETALLE DE CONSUMO	
CONSUMO ACUEDUCTO		13.000		DETALLE DE CONSUMO	
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO		-3.000		DETALLE DE CONSUMO	
Total Mes	Saldo en Meses	0		DETALLE DE CONSUMO	
17.000				DETALLE DE CONSUMO	
Total Mes	Saldo en Meses	0		DETALLE DE CONSUMO	
17.000				DETALLE DE CONSUMO	

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 VILLEGRAS 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:	Armenia	Cuenta:	100991	Proceso que Solicita:	Rad. 1698	
Nombre del Suscriptor:	DURATO.					
Nombre del Solicitante:	Blanca sonia ceballos ands					
Dirección:	Cll. 8 N° 3-43 B					
Celular:	3172897943.					
DATOS DEL MEDIDOR						
ΔT	Marca	138	Lectura	Clase	Tipo	
	AF	138		e	VOI	
DATOS EN TERRENO - MEDIDOR						
Diámetro (")	Acopetida	Caja	Tapa	Llave de Paso	Lectura	Serie
112	112	Medidor aereo			19239897	
DATOS EN TERRENO - PREDIO						
No. Personas	Lavamanos	Sanitarios	Duchas	Iavaplatos	Griros	Otros
2	NO	1	1	lav rcp	lavadora	NO
TIPO DE FUGA						
Perceptible	Interna	Externa	Imperceptible	Uso Predio		
NO			NO			
OBSERVACIONES						
<p>Tiene medidor agua F043 ✓ Lectura en 138 metros ✓ ESTA fundado dentro de los parámetros normales ✓ Puedo ver 0m 112 cm arriba 110cm por tal razón no existen fugas de agua, ni imperceptible, ni perceptible, si no existe para revisar del sanitario ducha, lavaplatos, lavadero de ropa y no presentan fugas de agua, el sr. (Jefferson) Jefferson Contreras, propietario, me indica que el sector NO es porque se está construyendo el cantón. 2018 - en calidad de agua negras y sucias, van a desembocar a la quebrada Las Juntas - ? NO SABE FIRMAR.</p>						
Fecha Ejecución			HORA INICIAL	HORA FINAL	No. Fotos	NOMBRE DEL FUNCIONARIO
DD	MM	AA				NOMBRE DEL USUARIO
6 OCTUBRE 2023						

