

AVISO No 191

21 DE ABRIL DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MARIA LOURDES VINASCO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 1600 del 12 de abril de 2023**

Persona a notificar: **MARIA LOURDES VINASCO**

Dirección del predio: **CALLE 48 #21-53**

Funcionario que expidió el acto: **JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR**

Cargo: **Abogada Contratista**

Frente al acto administrativo adjunto, no procede recurso alguno.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

Armenia, 21 de abril de 2023

Señor (a):

MARIA LOURDES VINASCO

Dirección de notificación: **CALLE 48 #21-53**

Cel: 316 623 1096

Correo: N/A

Matricula No. 13781

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 191- Resolución PQRDS 1600 del 12 de abril de 2023**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No 191- Resolución PQRDS 1600 del 12 de abril de 2023**
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICION “.

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

RESOLUCION PQRDS 1600
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO No. 2023PQR134619 DEL 2023-03-21
MATRICULA 13781

La abogada contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **MARIA LOURDES VINASCO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad con lo manifestado en su escrito de petición con radicado **No. 2023PQR986147**, la entidad prestadora del servicio le informó lo siguiente respecto del predio ubicado en **LAS ACACIAS CL 48 21 53 identificado con Matricula 13781**.
2. Que, mediante **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023**, se dio respuesta a la solicitud con radicado **No. 2023PQR986147** de la usuaria manifestándole lo siguiente:

“OFICIO PQRDS No.0794

Armenia, Q. 16 de Marzo de 2023.

Señor(a):

María Lourdes Vinasco

Dirección: Calle 48 # 21-53 Las Acacias

Celular: 3166231096

Matrícula No. 13781


Armenia, Quindío

Asunto: *Respuesta petición con radicado No. 2023PQR986147.*

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el escrito, respetuosamente me permito informarle que una vez consultado en el sistema comercial de la entidad, se evidencia que efectivamente se emitió una orden de instalación de medidor el día 02 de Febrero de 2023, cabe aclarar que el costo de los medidores se incrementó debido a que mejoraron sus características (medidor volumétrico R-315, renovación tecnológica y lectura remota, entre otras.) y es por ello que el valor no es el mismo al informado, es de aclarar que a los usuarios se les da la opción de comprarlo en el mercado, sin embargo el usuario solicitó adquirirlo con la Entidad

Aunado a lo anterior, la entidad no encuentra procedente realizar ajustes al cobro efectuado por concepto de medidor e instalación.

		Instalación, retiro y/o entrega de medidor, cajas y tapas			Documento Controlado			
					Código: CCP-R-008			
					Versión: 03			
					Fecha de emisión: 21-10-22			
					Página 1 / 1			
<p>Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de las autoridades y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciada este registro, así como de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, Ley 1581 de 2012, registrada por Decreto 1377 de 2013.</p>								
Orden de Trabajo No.	950787	Fecha de Solicitud	AA	MM	DD	Origen de la orden de trabajo		
			2023	01	20	Auditoría de perdidas no técnicas (GCP)	Solicitud del usuario (DC)	
		Fecha de Ejecución	AA	MM	DD	Medidor frenado	Fredio directo	
			23	02	08	Cambio de Tecnología	Dañado	
		Hora	Inicial		11:18:17	Otro ¿Cuál?		
			Final					
1. Datos del Predio								
Usuario	María Lourdes Vinasco *			Matricula	13781	Uso	1 - Residencial Estrato 3	
Dirección	Cl 48 21 53 LAS ACACIAS			Teléfono	-1	Correo		
2. Información de la solicitud								
Instalación de Medidor	Suministrado por	EPA ESP.	Tipo de la solicitud				Instalación	
		Usuario	Reinstalación	Retiro	Caja			
	Mandato	X	Entrega medidor	En garantía	Tapa			
Observaciones:	Se instala medidor y con válvula de agua en garaje					Válvula Antifraude	X	
3. Datos Medidor								
Marca	NITON		Diámetro en pulgadas		1 1/2	Tipo	Volumétrico Velocidad Ultrasonico	
Serie	H22VA057015						X	
Clase			Otra Información					
4. Observaciones:								
Casa desocupada	Usuario no notificado		Sin Caja ni tapa		Otras			
Sin Acometida	No se permite instalación		¿Cu307					
5. Detalle de Materiales Utilizados								
Materiales	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant
Registro incorporación			Code			Manguera PF+UAD (m)		
Adaptador hembra PVC		2	Niple reina			Llave de paso		
Adaptador macho PF+UAD		2	Cajita			Válvula antifraude	1 1/2	1
Adaptador hembra PF+UAD			Tapa cajita			Otros Materiales		
Adaptador macho PVC			Tapón					
Unión universal PF+UAD			Reducción PVC					
Unión simple PVC			Reducción HG					
Unión galvanizada			Tubería PVC (m)					
Instalación de llave de paso suministrada por usuario								
6. Cronología de visitas realizadas								
Observaciones generales Visita 1								
AA	MM	DD	Casa desocupada	Sin Caja ni tapa	No se permite instalación	No accesible		
23	02	02	Sin Acometida	Sin tapa	Usuario no notificado			
Otras observaciones						Operario		
Se instala medidor y con válvula de agua en garaje						JHANA ALEXIS ROSA PITA H		
Observaciones generales Visita 2								
AA	MM	DD	Casa desocupada	Sin Caja ni tapa	No se permite instalación	No accesible		
			Sin Acometida	Sin tapa	Usuario no notificado			
Otras observaciones						Operario		

Metrologico S.A.S
NIT 900 576 775-6

E=IVA: 2.1% G=IGT: 5.9%
 E=IGT: 2.8% G=IGT: 5.9%
 E=IGT: 2.8% G=IGT: 5.9%

Fecha de Calibración: 2023-02-08
Teléfono: 9170499



Observaciones generales Visita 3																		
AA	MM	DD	Casa Reocupada	Sin Caja ni tapa	No se permite instalación	No accesible												
			Sin Acometida	Sin tapa	Usuario no notificado													
Otras observaciones																		
7. Declaración de entrega del medidor retirado al suscriptor o usuario						<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Aplica</th> <th colspan="2">Entregado</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>No</td> <td>Si</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	Aplica		Entregado		Si	No	Si	No			X	
Aplica		Entregado																
Si	No	Si	No															
		X																
Cinco suscriptor o usuario del predio mencionado en el numeral No. 1 Datos del predio, declaro que el funcionario de EPA ESP me hizo entrega del medidor que fue reemplazado para realizar su disposición final, lo anterior en caso de que el medidor fuera instalado Nuevo.						<table border="1"> <tr> <td>Lectura (m3) Medidor entregado:</td> <td>752 AD</td> </tr> </table>	Lectura (m3) Medidor entregado:	752 AD										
Lectura (m3) Medidor entregado:	752 AD																	
8. Información del Usuario que recibe la atención				Operario	Supervisor													
Nombre: <u>Maria Lourdes Vinasco</u>				<u>Stiven 47115</u>	<u>MARIVY HBEZ</u>													
Firma: <u>Maria Lourdes Vinasco</u>				<u>24-485780</u>	<u>23-42-243 OK</u>													
<p>Nota 1: No será obligación del suscriptor o usuario concionarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, pero si será obligación suya hacerlo para o reemplazar a satisfacción de la Empresa Proveedor del Servicio cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma exacta los consumos a cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, ante o suscriptor, Ley 142 artículo 144 de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Nota 2: Señor usuario, si presenta alguna duda con respecto a la instalación de su medidor, favor comunicarse con la Unidad de Dirección Comercial de EPA ESP, ubicada en el Centro Comercial del Café, Carrera 18 calle 57 esquina Piso 3 de Armenia, a la Línea Telefónica +57(036) 7411780 Ext 1104 y la 3: Los medidores nuevos suministrados e instalados por EPA ESP, tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de instalación.</p>																		
B. Calificación del Servicio Prestado																		
<p>entusiasmo solicitamos a usted, como usuario de los servicios prestados por el Proceso de Gestión Control Pérdidas de EPA ESP, el encargo del presente registro, cuyo resultado pretende conocer el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos y prestados por el personal de la EPA. Esta información generará acciones de mejora en el proceso. Favor marcar con una X en el recuadro su calificación, donde: 1 = Malo, 2 =</p> <p>3 = Buena, 4 = Muy Buena, 5 = Excelente.</p>																		
Criterios a evaluar																		
La prontitud en la atención fue:		1	2	3	4	5												
El servicio prestado fue:						X												
La atención del personal fue:						X												

Frente al presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Cordialmente,


ANGELICA VARGAS MARIN
 Profesional Universitario I
 Dirección Comercial EPA ESP"

- Que, el día 16 de marzo de 2023 se envió al predio citación de notificación personal No.0963, con la finalidad de que el peticionario se acercará a la entidad a notificarse personalmente del **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023** por medio del cual se dio respuesta a su derecho de petición.
- Que, el día 21 de marzo de 2023 siendo las 10:05 am se presentó ante las oficinas de atención al usuario la peticionaria **MARIA LOURDES VINASCO**, con el fin de notificarse del **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023**.

5. Que, dentro de los términos establecidos en la Ley, la señora **MARIA LOURDES VINASCO**, interpuso Recurso de Reposición y en subsidio Apelación en contra del **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023**.
6. Que, frente al Recurso de reposición en subsidio de apelación la entidad manifiesta lo siguiente:
7. Que, el motivo por el cual los precios de los medidores incrementaron, fue debido a que mejoraron sus características (medidor volumétrico R-315, renovación tecnológica, lectura remota.) y es por ello que el valor no es el mismo al informado en el mes de junio; es de aclarar que a los usuarios se les da la opción de comprarlo en el mercado. **Matricula 13781**.
8. Que, una vez validado en el sistema se evidencia que el día 20 de enero de 2023 se emitió la orden de instalación de medidor por mandato según OFICIO GCP 4073 ARMENIA, 08 de junio del 2022, por lo anterior el día 02 de febrero de 2023, la entidad procedió a realizar la respectiva Instalación se levanta concreto, Instala medidor volumétrico por renovación tecnológica y válvula antifraude; diámetro de 1/2" R-315, Marca Dielh referencia Altair, Retira Medidor Lectura 4279 SERIE H22VA052015 Diferir a 12 Cuotas Firma Usuario MARIA LOURDES VINASCOC.C: 24485780 **Matricula 13781**

epta		Instalación, retiro y/o entrega de medidor, cajas y tapas		Documento Controlado	
Código: CCP-R-009		Versión: 03		Fecha de emisión: 21-10-22	
Página 1 / 1		Orden de Tratamiento No. 960787		Origen de la orden de trabajo	
Fecha de Solicitud: 2023 01 20		Fecha de Ejecución: 02 02 23		Auditoría de partidas no Métricas (GCP)	
Hora Inicial: 11:18:17		Hora Final:		Medidor frenado	
				Pedido abstracto	
				Cambio de Tecnología	
				Otro ¿Cuál?	
Usuario: Maria Lourdes Vinasco		Matricula: 13781		Uso: 1 - Residencial	
Dirección: CI 48 21 53 LAS ACACIAS		Teléfono: -1		Estrato: 3	
Correo:		Tipo de la solicitud		Instalación	
EPA ESP. Usuario		Reinstalación		Retiro	
Mandato X		Entrega medidor		En garantía	
Observaciones: se instala medidor y con válvula de diámetro en concreto				Válvula Antifraude X	
Marca: Altair		Diámetro en pulgadas: 1/2		Tipo: Volumétrico	
Serie: H22VA052015		Clase:		Velocidad: 2	
Otra información:		4. Observaciones:		Caja desocupada	
Sin Acometida		No se permite instalación		Sin Caja ni tapa	
				¿Cuál?	
5. Detalle de Materiales Utilizados		Materiales		Materiales	
Registro incorporación		Código		Manguera PF+UAD (m)	
Adaptador hembra PVC		Nipple retina		Caja	
Adaptador macho PF+UAD		Caja		Válvula antifraude 1/2"	
Adaptador hembra PF+UAD		Tapa caja		Otras Materias	
Adaptador macho PVC		Tapón			
Unión universal PF+UAD		Reducción PVC			
Unión simple PVC		Reducción HG			
Unión galvanizada		Tubería PVC (m)			
Instalación de llave de paso suministrada por usuario		6. Cronología de visitas realizadas		Observaciones generales Visita 1	
AA MM DD Casa desocupada		Sin Caja ni tapa		No se permite instalación	
07 02 23 Sin Acometida		Sin tapa		Usuario no notificado	
Observaciones: se instala medidor y con válvula de diámetro en concreto		Operario		Jhanna Alexis Maspara H	
Observaciones generales Visita 2		AA MM DD Casa desocupada		Sin Caja ni tapa	
		Sin Acometida		Sin tapa	
				No se permite instalación	
				Usuario no notificado	
				No accesible	
				Operario	
Metrólógica S.A.S		Código: 897 900 876 775-6		Fecha de Calibración: 08/10/22	
Técnico: J. J. J. J.		Fecha de Emisión: 02/02/23		Módulo: 001	
Fecha de Emisión: 02/02/23		Módulo: 001		Módulo: 001	



Observaciones generales Visita 3							
AA	MM	DD	Casa desocupada Sin Azonetas	Sin Caja ni tapa	No se permite instalación Usuario no notificado	No accesible	
Otras observaciones							Operario
7. Declaración de entrega del medidor retirado al suscriptor o usuario						Aplica	Entregado
Cinco suscriptor o usuario del predio mencionado en el numeral No. 1 Datos del predio, declaro que el funcionamiento de EPA ESP me hizo entrega del medidor que fue reemplazado para realizar su disposición final, lo anterior en base de que el medidor fue instalado Nuevo.						Si	No
						Lectura (m3) Medidor entregado: 752 AX	
8. Información del Usuario que recibe la atención				Operario		Supervisor	
Nombre: María Lourdes Vinasco				Operario: [Firma]		Supervisor: [Firma]	
Firma: [Firma]				CC: 24-485780		Teléfono: 23-2-243 06	
<p>Nota 1.: No será obligación del suscriptor o usuario concionarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, pero si será obligación suya hacerlo para o reemplazar a satisfacción de la Empresa Proveedor del Servicio cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma exacta los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, dentro un periodo de Seguridad, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario.</p> <p>Nota 2.: Señor usuario, si presenta alguna duda con respecto a la instalación de su medidor, favor comunicarse con la Unidad de Dirección Comercial de EPA ESP, ubicada en el Centro Comercial del Café, Cámara 18 calle 17 esquina Piso 3 de Armenia, a la Línea Telefónica +57(036) 7411780 Ext 1104 y a través de mensaje de texto vía WhatsApp al número (+57) 205 313 8469.</p> <p>Nota 3.: Los medidores nuevos suministrados e instalados por EPA ESP, tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de instalación.</p>							
R. Calificación del Servicio Prestado							
<p>Anteriormente solicitamos a usted, como usuario de los servicios prestados por el Proceso de Gestión Control Pérdidas de EPA ESP, el cumplimiento del presente registro, cuyo resultado pretende conocer el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos y prestados por el personal de la EPA. Esta información generará acciones de mejora en el proceso. Favor marcar con una X en el recuadro su calificación, donde: 1 = Malo, 2 = Buena, 3 = Buena, 4 = Muy Buena, 5 = Excelente.</p>							
Criterios a evaluar		1	2	3	4	5	
La puntualidad en la atención fue:							X
El servicio prestado fue:							X
La atención del personal fue:							X

9. Que, la entidad no encuentra procedente realizar ajustes al cobro efectuado por el medidor y su instalación. **Matricula 13781**
10. Que, dado lo explicado se procederá a confirmar en su totalidad el contenido de la **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matricula 13781**
11. Que, mientras se resuelve la segunda instancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario podrá cancelar las sumas que no son objeto de reclamo. **Matricula 13781**
12. Que, se dará traslado del expediente integral del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se surta el trámite del Recurso de Apelación interpuesto como subsidiario. **Matricula 13781**
13. Que la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: CONFIRMAR en su totalidad el contenido de la **Oficio PQRDS 0794 del 16 de marzo de 2023**, además de lo argumentado en el presente escrito. **Matricula 13781**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA LOURDES VINASCO**, que una vez notificada la presente Resolución, se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario. **Matricula 13781**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **MARIA LOURDES VINASCO**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Informar a la peticionaria, señora **MARIA LOURDES VINASCO**, que una vez notificada la presente Resolución no procede ningún otro recurso.

Dado en Armenia, Q., a los doce (12) días del mes de abril de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

