

AVISO No. 443

14 DE JULIO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRDS 3493 del 06 de Julio de 2023**

Persona a notificar: **LIBIA MARIA ARISTIZABAL**

Dirección de notificación: **CRA 15 A # 11 - 28**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **Contratista**

Recursos que proceden: Recurso 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 14 DE JULIO DE 2023

Señor (a):
LIBIA MARIA ARISTIZABAL
Dirección de notificación: **CRA 15 A # 11 - 28**
Matricula No. 95410
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 443 – OFICIO PQRDS 3493 del 06 de Julio de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 443** – OFICIO PQRDS 3493 del 06 de Julio de 2023
“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”

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,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 3493

Armenia, 06 de Julio de 2023

Señor(a):
LIBIA MARIA ARISTIZABAL

Dirección: CRA 15a # 11 - 28

Matrícula 95410

Armenia, Quindío

Asunto: Respuesta a petición reiterativa con radicado **2023PQR386194**

Cordial saludo,

Atendiendo escrito bajo el radicado **2023PQR386194**, de manera respetuosa me permito informarle que revisado el registro documental de la Dirección Comercial de la Empresa, se encuentra que los hechos por su parte expuestos ya han sido revisados y analizados por la Empresa, pues desarrollan los mismos hechos y pretensiones, brindando respuesta oportuna y de fondo sobre los mismos a través del **OFICIO PQRDS 1578 del 12 de Abril de 2023**, el cual se anexará al presente oficio.

En este sentido y de conformidad con lo preceptuado por la Ley 1755 de 2015 Artículo 19 Inciso 2º, el cual reza al pie de la letra: "*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores*". Dado lo anterior, se solicita al usuario que con relación al caso tenga en cuenta la respuesta emitida por la Empresa mediante el acto administrativo ya referido, tanto para su conocimiento como para los fines legales pertinentes, documento a su alcance pues se surtió en debida forma el mecanismo de notificación personal.

De esta forma damos por tramitada la solicitud. Cualquier inquietud que deba ser resuelta frente a hechos nuevos objetos de petición, con gusto será atendida.

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS No. 1578

Armenia, Q. 12 de abril de 2023.

Señor (a):

LIBIA ARISTIZABAL ARISTIZABAL

Dirección: CRA 15a # 11 - 28

Correo: rafaneuto@gmail.com

Matrícula No. 95410

Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta petición con radicado 2023PQR224432

Cordial saludo,

Atendiendo su petición referida en el asunto, mediante la cual manifiesta su inconformidad respecto a la instalación de un medidor nuevo en el predio ubicado en la CRA 15a # 11 – 28, identificado con **Matrícula 95410**, es menester de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. informarle lo siguiente:

Se informa al peticionario que, una vez revisado el sistema de la entidad comercial, se evidencia que aunque existe la orden de instalación de medidor nuevo diferido su valor a 6 cuotas, no se ha llevado a cabo la instalación del mismo como consta a continuación:

Codigo de la atención	Estado Orden	Orden Actividad	Actividad		Causa Atencion		Equipo Trabajo		Observación	Fecha asignación
			Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción		
822266	2 ASIGNADA	922333	105	INSTALACION DE MEDIDO...	92	INSTALACION DE MEDIDO...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	instalar medidor a 6 cuotas ...	2022-11-06 02:27:27
822266	5 ANULADA	922332	55	INSTALACION DE MEDIDO...	92	INSTALACION DE MEDIDO...	-1	----	SE ANULA OT POR CAMBI...	
822266	5 ANULADA	851785	55	INSTALACION DE MEDIDO...	55	INSTALACION DE MEDIDO...	30	GCP	SE ANULA OT POR CAMBI...	2022-06-24 11:09:48
558948	3 LEGALIZADA	597008	14	REINSTALACIÓN DEL SER...	14	REINSTALACION DEL SER...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	abro la llave	2020-01-03 10:17:37
558179	3 LEGALIZADA	596237	15	SUSPENSION DEL SERVI...	15	SUSPENSION DEL SERVI...	2	EQ. SUSPENSIONES Y RE...	cierre llave con concreto	2020-01-02 07:42:59

▲ Detalles Del Tramite

Fecha Ejecucion	Programa	ARQGUI	Dirección	----	
Fecha Legalizacion	Observación	instalar medidor a 6 cuotas notificado por cambio de tecnología	Teléfono	0	
Código Estado Orden Actividad	2	Código Tecnico	-.1	Código Orden Trabajo	922
Descripción	ASIGNADA	Nombre	----		

La instalación del medidor se debe realizar debido a que el día 27 de abril de 2022 se notificó por medio del OFICIO GCP 1115 sobre el cambio de medidor por renovación tecnológica, en dicho oficio se manifestó al usuario que en cumplimiento a lo estipulado en el *Contrato de condiciones uniformes de EPA ESP Clausula 12 numeral 19*, se encontraba necesario notificarle que se requería reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpliera y equiparara las condiciones técnicas de lectura remota, como consta a continuación.

G.C.P - 1115

ARMENIA, 27 DE ABRIL DEL 2022

Señor(a)
LIBIA MARIA ARISTIZABAL ZULUAGA
CR 15 A 11 28
CENTRO

Matricula: 95410

Asunto: NOTIFICACIÓN CAMBIO DE MEDIDOR POR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

ESTIMADO USUARIO

Dando cumplimiento a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., en su cláusula 12 numeral 19 que establece que es obligación del usuario y/o suscriptor **"Tomar las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores cuando la empresa lo solicite, dentro del término no mayor a un período de facturación. De lo contrario, la empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor y/o usuario"** (Negrilla fuera de texto), y teniendo en cuenta que en las últimas lecturas realizadas al medidor de su inmueble encontramos que este presenta una lectura mayor a 2800 m3, situación frente a la cual, el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio a dispuesto mediante la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 en su Artículo 75 que: **".....Todos los micromedidores deben estar pre-equipados con sistemas que permitan instalar posteriormente sistemas de lectura remota del volumen de agua consumido."** (Negrilla fuera de texto), es necesario, notificarle que se requiere reemplazar el medidor de su predio por uno que cumpla y se equipare a las condiciones técnicas descritas en la anterior disposición.

Para el efecto, la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, establece que: **De los medidores individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, **los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas** a las que se refiere el inciso siguiente. No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.** (Negrilla fuera de texto)

En razón a lo anterior, es necesario notificarle que cuenta con el término de 30 días seguidos a la presente notificación para que, proceda al cambio de su medidor, por uno que cumpla con las condiciones técnicas requeridas y que sea avalado y/o autorizado por Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P., si pasado el término antes descrito, el usuario no se ha acercado a Empresas Públicas de Armenia para acordar el proceso a seguir para la instalación del medidor en su predio; Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. procederá a instalar un medidor volumétrico nuevo, con el diámetro que aplique al predio y cuya garantía será de tres (3) años.

Es necesario indicarle que Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P. cuenta con medidores óptimos para efectuar el cambio, por lo cual, se le da opción de financiación de acuerdo a las políticas de la Empresa, para ello, deberá acercarse a nuestras oficinas a manifestar su decisión.

Cualquier inquietud al respecto se puede comunicar al 7411780 Ext 1103 1104 o acercarse al Centro Comercial del Café 3er piso, con horario de atención al usuario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Atentamente,

JUAN CARLOS GIRALDO LONDOÑO
Gestor Control Pérdidas EPA E.S.P.



Ahora bien, en el mismo Oficio GCP 1115 se notificó al usuario que contaba con un término de 30 días seguidos a la notificación para que procediera al cambio de su medidor, por uno que cumpliera las condiciones técnicas requeridas y que fuera avalado y/o autorizado por EPA ESP; si paso el término antes descrito, el usuario no se había acercado a EPA ESP para acordar el proceso a seguir para la instalación del medidor en su predio, la entidad procedía a instalar un medidor volumétrico NUEVO, con el diámetro que aplicará para el predio y cuya garantía será de tres (3) años.

En virtud a que pasaron 11 meses después de emitido el Oficio GCP 1115 del 27 de abril de 2022 y el usuario no se acercó a EPA ESP para acordar el proceso a seguir para la instalación del medidor en el predio ubicado en la **CRA 15A # 11 - 28**, la entidad procedió a emitir orden de instalación del medidor volumétrico y diferirlo a 6 cuotas según estrato socioeconómico.

Por último se indica al usuario que la entidad no instalará arbitrariamente el medidor volumétrico, dado que se ha cumplido con el debido proceso dispuesto en la ley, igualmente la usuaria no permitió el ingreso al predio y la orden de trabajo no fue firmada, por lo tanto NO se ha podido llevar a cabo la instalación del nuevo medidor como consta a continuación:



Instalación, retiro y/o entrega de medidor, cajas y tapas

Documento Controlado

Código: GCP-R-009

Versión: 03

Fecha de emisión: 21-10-22

Página 1 / 1

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 los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia ESP, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por el cual es diligenciado este registro, so pena 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, reglamentada por Decreto 1377 de 2013)

Orden de Trabajo No.	851785	Origen de la orden de trabajo					
		Fecha de Solicitud	AA	MM	DD	Auditoría de pérdidas no técnicas (GCP)	Solicitud del usuario (DC)
			2022	06	24		
		Fecha de Ejecución	AA	MM	DD	Medidor frenado	Predio directo
				Cambio de Tecnología	Dañado		
		Hora	Inicial		11:09:48		Otro ¿Cuál?
			Final				

1. Datos del Predio

Usuario	Aristizabal Zuluaga Libia Maria	Matricula	95410	Uso	1 - Residencial	Estrato	4
Dirección	Cr 15 A 11 28 CENTRO		Teléfono	Correo			

2. Información de la solicitud

Instalación de Medidor	Suministrado por	Tipo de la solicitud				Instalación	
		EPA ESP.				Caja	
		Usuario	Reinstalación		Retiro		Tapa
	Mandato	Entrega medidor		E: garantía		Válvula Antifraude	
Observaciones:							

3. Datos Medidor:

Marca		Diámetro en pulgadas "		Tipo	Volumétrico	Velocidad	Ultrasónico
Serie							
Clase	Otra información						

4. Observaciones:

Casa desocupada		Usuario no notificado		Sin Caja ni tapa		Otros	
Sin Acometida		No se permite instalación		¿Cuál?			

5. Detalle de Materiales Utilizados

Materiales	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant
Registro Incorporación			Codo			Manguera PF+UAD (m)		
Adaptador hembra PVC			Niple reina			Llave de paso		
Adaptador macho PF+UAD			Cajilla			Válvula anti-rude		
Adaptador hembra PF+UAD			Tapa cajilla			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
			Sin Acometida	Sin tapa	Usuario no notificado	

Otras observaciones

No permite instalación DE NEGRO

Operario

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

Observaciones generales Visita 3							
AA	MM	DD	Casa desocupada	Sin Caja ni tapa	No se permite instalación		
			Sin Acometida	Sin tapa	Usuario no notificado		
			Otras observaciones		Operario		
7. Declaración de entrega del medidor retirado al suscriptor o usuario							
Como 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 el caso de que el medidor fuere instalado Nuevo.				Aplica		Entregado	
				Si	No	Si	No
				Lectura (m3)		Medidor entregado	
8. Información del Usuario que recibe la atención							
Nombre			Operario			Supervisor	
Firma			C.C.				
<p>Nota 1: No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción de la Empresa Prestadora del Servicio cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario 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 17 esquina Piso 3 de Armenia, a la Línea Telefónica +57(036) 7411780 Ext 1104 y 1107 o mensaje de texto vía WhatsApp al numero +57 305 313 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>							
9. Calificación del Servicio Prestado							
Respetuosamente solicitamos a usted, como usuario de los servicios prestados por el Proceso de Gestión Control Perdas de EPA ESP, el diligenciamiento del presente registro, cuyo resultado pretende conocer el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos y prestados por el personal de la empresa. Esta información generará acciones de mejora en el proceso. Favor marcar con una X en el recuadro su calificación, dónde: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Buena, 4 = Muy buena, 5 = Excelente							
Criterios a evaluar			1	2	3	4	5
La prontitud en la atención fue:							
El servicio prestado fue:							
La atención del personal fue:							

Inicio en galvanizado de 1/2 y continua en PVC 1/2

De conformidad a las razones expuestas anteriormente, es imprescindible instalar el nuevo medidor toda vez que el medidor de agua dispuesto en el predio ya tiene una lectura de 7133m³, lo que significa que es necesario realizar el cambio del aparato de medición por renovación tecnológica por uno que cumpla las condiciones técnicas de lectura remota. **Matrícula No. 95410**

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.

Frente a la 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 o por el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co

Cordialmente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P