

NOTIFICACIÓN POR AVISO

AVISO No.0230

10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **MYRIAM OROZCO GIRALDO**. De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: RES. PQRDS 2845 DEL 01 de Septiembre de 2020

Persona a notificar: **MYRIAM OROZCO GIRALDO**

Dirección de notificación usuario PROVITEQ UNIDAD 4 BLOQUE 6 APTO 2A

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

Cargo: Abogada 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

Se advierte, que la notificación se entiende surtida al finalizar el día siguiente al de entregado este aviso en el lugar de destino.

Atentamente,



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 10 DE SEPTIEMBRE DE 2020

Señor (a):

MYRIAM OROZCO GIRALDO

Dirección:

PROVITEQ UNIDAD 4 BLOQUE 6 APTO 2A

Cel: 314 361 6899

Matrícula No. **54301**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso RES. **PQRDS 2845 DEL 01 de Septiembre DE 2020**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso No.0230 RES. **PQRDS 2845 DEL 01 de Septiembre de 2020**. "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN Matrícula No. 54301".

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 EPA ESP

RESOLUCION PQRDS 2845
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
MATRICULA 54301

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 **MYRIAM OROZCO GIRALDO**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, solicita solución al problema que se viene presentando con el medidor del **APARTAMENTO 2A BLOQUE 6 UNIDAD 4 DE PROVITEQ**, manifestando que la entidad indicaba que tenía que promediar el consumo porque supuestamente el medidor estaba frenado, debido a ello se solicitó el cambio del medidor a lo que indica que la entidad no lo hizo hasta tanto no se hiciera la reubicación para facilitar la lectura. La peticionaria indica que el nuevo medidor instalado tiene el número 19LA128228 y en la factura figura el número 13650-13598 lo cual no corresponde al medidor que indica se instaló al mencionado apartamento, y aun así sigue llegando facturas con promedio anterior al cambio del medidor. Que en el mes de mayo llego sin consumo por valor de \$27.275, en el mes de junio \$90.781 y en el mes de julio de 139.776, valor que considera abusivo teniendo en cuenta que el apartamento es habitado por un adulto mayor puesto que la peticionaria le compra la comida y le manda a lavar la ropa. Por lo anterior manifiesta que no cancelará la factura hasta tanto no se dé respuesta favorable por escrito del cambio de numeración y a quien corresponde el medidor en mención, así mismo indica que las visitas realizadas no se tuvo en cuenta verificar la numeración del medidor instalado y el que figura en la factura.
2. Que verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 24 A 14 39 CORBONES**, identificado con **Matrícula 54301**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS Mtce (\$139.776)**, correspondiente a la cuenta de Agosto de 2020 de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Que en consecuencia de lo solicitado se ordenó una visita de verificación al predio, la cual se llevó acabo el día 20 de agosto de 2020, encontrando lo siguiente:

“LECTURA 104, SERIE 19LA128228, 1 PERSONA, SE CERRO LA LLAVE DE PASO Y EL PREDIO SIGUE CON AGUA, SE RECOMIENDA REPORTAR A GESTIÓN CONTROL PERDIDAS.”
4. Que teniendo en cuenta la visita realizada, se Ofició al Área de Gestión Control Perdidas con la finalidad de que ejecutaran una inspección al predio e informaran a esta dependencia de la situación presentada en el predio identificado con **Matricula No.54301**, para lo cual nos informaron lo siguiente:

“EN VISITA REALIZADA POR EL FUNCIONARIO CRISTIAN CHAVEZ SE OBSERVO QUE POR ERROR CUANDO MODIFICARON LOS MEDIDORES QUE ESTABAN EN EL VOLADO HACIA LA

PARTE INTERNA (LABOR REALIZADA POR PERSONAL PARTICULAR) .TAMBIEN SE OBSERVO QUE HAY UN MEDIDOR QUE SURTE EL APTO 1A Y AL APTO 2A ESTA DIRECTO . EL MEDIDOR DEL APTO 1A SE RETIRO Y SE LE ENTREGO AL USUARIO HASTA QUE MODIFIQUEN DICHAS ACOMETIDAS. SE LE INFORMO AL USUARIO LO QUE DEBEN ACONDICIONAR”

5. Que en el formato de instalación, retiro y/o entrega de medidor con fecha de 25 de agosto de 2020, se evidencia la información antes descrita y la firma de quien recibió la atención, que corresponde a la peticionaria Myriam Orozco.
6. Que se informa a la peticionaria, que deberán realizar las adecuaciones sugeridas por el funcionario que ejecutó la visita con la finalidad de poder indicar con exactitud cual es el medidor correspondiente al predio con su lectura y consumo real, ya que sin ello no es posible realizar las re liquidaciones solicitadas por usted, así mismo una vez realizadas las recomendaciones se hará seguimiento de un periodo completo para analizar cual es el consumo real a facturar y así reliquidar las facturas objeto de reclamo **No. 51144396 y No. 51472751.**
7. Que por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.*
8. Que se informa a la peticionaria, que el cobro del consumo no se está haciendo por promedio sino por diferencia de lecturas, pero debido a que modificaron los medidores no es posible indicar si este consumo pertenece al predio identificado con **Matrícula No.54301**, así mismo que la serie del medidor no podrá ser modificada hasta tanto no se realicen las adecuaciones correspondientes.
9. 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **MYRIAM OROZCO GIRALDO**, en el sentido de efectuar descuentos o reajustes por consumo en las Facturas **No. 51144396 y No. 51472751**, hasta que no se realicen las adecuaciones indicadas por el funcionario, así mismo una vez realizadas se hará seguimiento de un periodo completo para analizar cual es el consumo real a facturar y así reliquidar las facturas objeto de reclamo. **Matrícula 54301.**

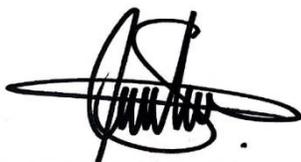
ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, señora **MYRIAM OROZCO GIRALDO**, que el cobro del consumo no se está haciendo por promedio sino por diferencia de lecturas, pero debido a que modificaron los medidores no es posible indicar si este consumo pertenece al predio identificado con **Matrícula No.54301**, así mismo que la serie del medidor no podrá ser modificada hasta tanto no se realicen las adecuaciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar Informar a la peticionaria, señora **MYRIAM OROZCO GIRALDO**, de la presente Resolución.

ARTICULO CUARTO: 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. o mediante el correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advirtiéndole 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.P.

Dado en Armenia, Q., al primer (01) días del mes de Septiembre de Dos Mil veinte (2020).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOHANNA ANDREA FRANCO SALAZAR

Abogada Contratista EPA ESP

Dirección Comercial



Instalación, retiro y/o entrega de Medidor

Código: GCP-R-009

Versión: 01

Fecha de emisión: 17-07-13

Página 1 / 1

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene 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 la 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.	654194	Fecha:	AA	MM	DD	Hora Inicial	17:16:35	Hora Final
			2020	08	25			

Datos del Predio		314 361 6899			
Usuario	Luis Enrique Santos		Matrícula	54301	
Dirección	Cr 19 13n 47 Un 4 Bl 6 Ap 2a - CONJ PROVITEQ			Ruta	
Uso	1 - Residencial	Estrato	4	Sector	-1

Medidor en Garantía:	SI	No	Medidor Suministrado/Usuario:	SI	No
----------------------	----	----	-------------------------------	----	----

Actividad - Datos Medidor:	
Instalación	Reinstalación
Marca	Serie
Lectura (m3)	Diámetro
	Clase (R)
	Longitud
	No. Dígitos

Observaciones: CAMBIAR LLAVE DE PASO SEGUN PQRDS-2744

Se hizo verificación del medidor por error cuando trasladaron medidores del volado hacia la parte interna.

Detalle de Materiales Utilizados									
Registro Incorporación	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant	Materiales	Diám	Cant	
Válvula antifraude			Adaptador hembra PVC			Tubería PVC			
Adaptador macho PF+UAD			Reducción			Cajilla			
Adaptador hembra PF+UAD			Tapón			Cajilla			
Unión universal PF+UAD			Unión galvanizada			Tee			
Unión simple PVC			Codo			Llave de paso			
Adaptador macho PVC			Niple reina			Llave de paso suministrado por usuario			
Adaptador macho PVC			Manguera PF+UAD						

Cronología de visitas realizadas			
DD	MM	AA	Observaciones
26	08	2020	Medidor suite Arto 1. A
			Arto 2-A se suite directamente.

Información del Usuario que recibe la atención		Operario	Supervisor
Nombre	Luis Enrique Santos		
Firma	[Firma]	C.C. 51594460	[Firma]

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.
Nota: Sr. usuario, si tiene alguna duda con respecto a la instalación de su medidor, favor comunicarse con la oficina de Gestión Control Pérdidas de EPA ESP., ubicada en la carrera 25 A entre calles 13 y 14 de Armenia, teléfono 7452321 extensión 103. Los medidores nuevos, instalados por EPA ESP., tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de instalación.

Cronología de visitas realizadas
Respetuosamente solicitamos a usted, como usuario de los servicios prestados por el Proceso de Gestión Control Pérdidas 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 oportunidad en la atención fue:					
El servicio prestado fue:					
La atención del personal fue:					

Nota: Se le informó al usuario lo que deben hacer.