

AVISO No. 306

07 DE MAYO DE 2024

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **ANA ISABEL GOMEZ LOPEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS 6239 DEL 25 DE ABRIL DE 2024**

Persona a notificar: **ANA ISABEL GOMEZ LOPEZ**

Dirección de notificación usuario: **BR GENESIS MZ L CS 8 A**

Funcionario que expidió el acto: **NATALIA ROMERO ORREGO**

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

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 07 de mayo de 2024

Señor(a)
ANA ISABEL GOMEZ LOPEZ
MATRICULA: 101828
DIRECCION: BR GENESIS MZ L CS 8 A
TELEFONO: 3104897074
Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso **No. 306 PQRDS 6239 DEL 25 DE ABRIL DE 2024.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 306 PQRDS 6239 DEL 25 DE ABRIL DE 2024.**

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,



NATALIA ROMERO ORREGO
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP

OFICIO PQRDS 6239

Armenia, Quindío, 25 de abril de 2024

Señor(a)
ANA ISABEL GOMEZ LOPEZ
MATRICULA: 101828
DIRECCION: BR GENESIS MZ L CS 8 A
TELEFONO: 3104897074
 Armenia, Quindío.

Asunto: Respuesta petición radicado 2024PQR862673

Cordial Saludo,

Atendiendo la petición por usted presentada la cual es relacionada en el asunto y de conformidad con lo solicitado, la entidad prestadora del servicio procede a informarle:

1. Que una vez realizada verificación en el sistema de información de la entidad del predio ubicado en **BR GENESIS MZ L CS 8 A**, identificado con **Matricula 101828**, adeuda a la fecha la suma de **CUATROCIENTOS CINCO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$ 405.378,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Una vez revisado el sistema interno de dirección comercial se observa que el 09/03/2024 se instaló medidor en el predio por renovación tecnológica.

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						15/09/2023 09:41:31
Fecha Ejecución						09/03/2024 11:08:00
Fecha Legalización						13/03/2024 11:11:20
Unidad Operativa						2 - EQ. SUSPENSIONES Y RECONEXIONES
¿Realizado por?						4571 - MIGUEL ANTONIO CARDONA SUAREZ
Usuario que Genera						mccardonan
Usuario que Legaliza						frc
Programa						WFLEGA
Cupón						----
Observación						
se retira concreto, Instala medidor volumétrico por renovación tecnológica y válvula antifraude; diámetro de 1/2" R-315, Marca Dielh referencia Altair, Retira Medidor Lectura 2151 SERIE H23VA671806 Diferir a 12 Cuotas Firma Usuario ANA ISABEL LOPEZ GOMEZC.C: 41895923						

Manifiesta la peticionaria inconformidad frente al cobro realizado por concepto de "...COBRO POR RETIRO DE ANCLAJE EN LOS MEDIDORES x MANDATO..." por la suma de **SESENTA MIL OCHOCIENTOS**





CINCUENTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$ 60.854,00), indicando que no había lugar a la realización de dicho cobro, por que no existía impedimento algún para proceder con el retiro del medidor, razón por la cual la empresa procedió a verificar la orden de trabajo, encontrando que el funcionario encargado de ejecutar la instalación del medidor en el predio plasmó en las observaciones lo siguiente: "...Retiro concreto medidor", razón por la cual fue generado el cobro "...COBRO POR RETIRO DE ANCLAJE EN LOS MEDIDORES...", dicha situación era de conocimiento de la usuaria debido a que fue quien atendió y firmó la orden de trabajo. Se adjunta soporte de la orden de trabajo y fotografías aportadas por parte del funcionario encargado de realizar la instalación del medidor en el predio identificado con matrícula No. 101828.

		Documentos Controlados Código: OCP-R-009 Versión: 03 Fecha de emisión: 21-10-22 Página 111	
Instalación, retiro y/o entrega de medidor, cajas y tapas			
<small>Clasificación de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un dato y es compromiso de los sistemas y de Empresas Públicas de Arica EPA, no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por el cual es otorgado este registro, no pese de las sanciones legales a que haya lugar. La emisión en cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de Empresas Públicas de Arica EPA, Ley 1081 de 2016, reglamentada por Decreto 1377 de 2016.</small>			
Orden de Trabajo No. 1098074	Fecha de Solicitud 2023 03 15	Origen de la orden de trabajo Auctores de pérdidas no técnicas (SOCP)	
	Fecha de Ejecución 24 03 24	Medidor Instalado Cambio de Tecnología	Predio afectado Dafado
	Hora Inicial 09:41:31	Observaciones Otro (Call)	
	Hora Final		
1. Datos del Predio			
Usuario Lopez Gomez Ana Isabel	Mutualidad 101828	Uso 1 - Residencial	Estatus 1
Dirección M.L. Ca. S.A. URB. GENESIS	Teléfono	Código	
2. Información de la solicitud			
Instalación de Medidor	Duración por EPA ESP	Tipo de la solicitud Usuario / Normalizada / Retiro / Caja / Cerré	
	Medidor X	En garantía Observaciones: <i>Retiro concreto medidor y nuevo instalado medidor con valor de 1</i>	
3. Datos del Medidor			
Marca H.H.H.	Dibujos en planos H.H.H. A.B.L.B.D.C.	Tipo A	Volumétrico Velocidad Ultrasonido
4. Observaciones:			
Caja desocupada Sin Acreditada	Usuario no notificado Sin Acreditada	Sin Caja ni tapas Call	Otro
5. Detalle de Materiales Utilizados			
Materiales Regulador incorporación Adaptador tamaño PVC Adaptador tamaño PP-LHD Adaptador tamaño PP-LHD Adaptador tamaño PVC Unión universal PP-LHD Unión triple PVC Unión por rosca	Cant. 7/2 1 1 1 1 1 1	Cant. 1 1 1 1 1 1 1	Materiales Manguera PP-LHD (m) Unión de junta Válvula antirretorno Otro Material
6. Cronología de visitas realizadas			
Observaciones generales Visita 1			
AA 24	MM 03	DD 09	Caso desocupado Sin Acreditada Sin Caja ni tapas Sin tapas No se permite instalación Usuario no notificado No acredita
Otras observaciones Retiro concreto medidor y nuevo instalado medidor con valor			
Observaciones generales Visita 2			
AA	MM	DD	Caso desocupado Sin Acreditada Sin Caja ni tapas Sin tapas No se permite instalación No acredita
Otras observaciones			

Observaciones generales Visita 3					
AA 24	MM 03	DD 09	Caso desocupado Sin Acreditada Sin Caja ni tapas Sin tapas No se permite instalación Usuario no notificado No acredita		
Otras observaciones					
7. Declaración de entrega del medidor pasado al suscriptor o usuario					
Declaro que el medidor instalado en el predio mencionado en el numeral No. 1 Dato del predio, declaró que el funcionario de EPA ESP, me hizo entrega del medidor que fue reemplazado para realizar su disposición final: el anterior es caso de que el medidor fue reemplazado.		Así es SI / No	Entendí SI / No		
8. Información del Usuario que recibe la atención					
Nombre Ana Isabel Lopez	Apellido Lopez	Operario Miguel Carbon	Supervisor		
Firma Ana Isabel Lopez	C.C. 81.045.923				
<small>Nota 1: No será obligación del suscriptor o usuario certificar de que los medidores funcionan en forma adecuada, pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar a satisfacción de la Empresa Prestadora del Servicio cuando se constata que el funcionamiento no permite determinar en forma fehaciente los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el suscriptor 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 suscriptor o suscriptor. Ley 142 artículo 144 de los servicios públicos domiciliarios. Nota 2: Señor usuario, si presenta alguna duda con respecto a la instalación de su medidor, favor comunicarse con la Unidad de Atención al Cliente de EPA ESP, ubicada en el Centro Comercial de Calí, Carrera 18 con 17 esquina Piso 3 de Arica, a la Línea Telefónica +57(028) 7411780 Ext 1104 y 1107 e interactuar vía botó vía WhatsApp al número +57 305 313 8463. Nota 3: Los medidores nuevos suministrados e instalados por EPA ESP, tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de instalación.</small>					
9. Calificación del Servicio Prestado					
Responsablemente solicitamos a usted, como usuario de los servicios prestados por el Proceso de Gestión Control Métricas de EPA ESP, el otorgamiento del presente registro, cuyo resultado pretenda 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, donde: 1 = Malo, 2 = Regular, 3 = Buena, 4 = Muy buena, 5 = Excelente					
Criterios a evaluar					
La puntualidad en la atención fue:	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue:					
La atención del personal fue:					
Tel. 310 494 7074 Garantía de 3 años (medidor) Garantía de 30 días (instalación)					





3. Que en consecuencia de lo anteriormente expuesto, no se encuentra procedente ordenar descuento o reliquidación en la cuenta correspondiente, que se causó el cobro por concepto de retiro de anclaje en el medidor, debido a que con la orden de trabajo No. 1098074, pudo ser constatado la ejecución del mismo.
4. 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. 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.
5. De esta forma damos por tramitada su solicitud. Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente,



NATALIA ROMERO ORREGO

Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP