

**AVISO No. 079**

29 DE ENERO DE 2026

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 267 del 15 de enero de 2026**

Persona a notificar: **STEPHANIE SOTELO**

Dirección de notificación: **CRA 19A # 49 – 11 EL SINAI**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

Recursos que proceden: Recurso de Queja el cual debe ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Occidente, ubicada en la ciudad de Medellín, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación.

Atentamente,



**VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 29 DE ENERO DE 2026



Señor (a):

**STHEPHANIE SOTELO**

Dirección de notificación: **CRA 19A # 49 – 11 EL SINAI**

**Matricula 104855**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 079 – **RESOLUCION PQRDS 267 del 15 de enero de 2026.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 079 – RESOLUCION PQRDS 267 del 15 de enero de 2026.**

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**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCIÓN PQRDS 267**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2025PQR7549**  
**MATRÍCULA 104855**

El director comercial de EMPRESAS PÚBLICAS 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, el señor **STHEPHANIE SOTELO**, 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. 2025PQR7549**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **CRA 19A # 49 - 11 EL SINAI**, identificado con **matrícula 104855**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CRA 19A # 49 - 11 EL SINAI**, identificado con **matrícula 104855**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS MCTE (\$88.890)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
3. Que, si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...)*.
4. Que, una vez verificado el sistema de la entidad se observa una visita de crítica realizada al predio identificado con **matrícula 104855**, la cual se llevó a cabo el día 24 de octubre y arrojó el siguiente resultado:

"SOLICITUD DE LA EMPRESA, PREDIO SOLO, NADIE ATIENDE LA VISITA, MEDIDOR BAJO LLAVE, NO SE PUEDE TOMAR LECTURA"

5. 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"*.
6. Que, una vez revisado el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 104855**, se evidencia que se presentó un cobro promedio con observación de lectura *"Bajo llave"*, situación que incidió para el cobro generado.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	12	5707	1292	1267	25	LECTURA	BAJO LLAVE	24/12/2025
2025	11	5686	1267	1243	24	LECTURA	BAJO LLAVE	25/11/2025
2025	10	5666	1243	1197	46	LECTURA	BAJO LLAVE	24/10/2025
2025	9	5646	1197	1179	20	LECTURA	BAJO LLAVE	24/09/2025
2025	8	5626	1179	1162	20	LECTURA	BAJO LLAVE	22/08/2025

- Que, desde la última lectura certera tomada en el mes de junio de 2025 (**1146m3**) a la lectura enviada por la usuaria y tomada el día 22 de diciembre de 2025 (**1272m3**) el medidor ha registrado un consumo de **126m3** y la empresa ha facturado **155m3**. **Matrícula 104855**.
- Que, por lo anteriormente mencionado se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, descontar los **29m3** cobrados de más según la diferencia de lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 104855**.
- Que, en visita de verificación realizada al predio ubicado en **CRA 19A # 49 - 11 EL SINAI**, se observa que el medidor se encuentra de difícil acceso para la toma de lectura, tal como se evidencia a continuación:



- Que, es importante recordar al petionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **“Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**”
- Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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.

12. 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:** Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **STHEPHANIE SOTELO**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, descontar los **29m3** cobrados de más según la diferencia de lecturas arrojada por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 104855.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Recordar al peticionario, que el **decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20**, Inciso final ha establecido lo siguiente: "Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica".

**ARTICULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, señora **STHEPHANIE SOTELO** de la presente resolución.

**ARTICULO CUARTO:** Contra 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 director comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . 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.P.

Dado en Armenia, Q., a los quince (15) días del mes de enero de dos mil veintiséis (2026).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Director Comercial  
EPA ESP

Elaboró: Valentina Campuzano Zuluaga – Abogada Contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II

