

AVISO No. 245

17 DE MARZO DE 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 989 del 9 de Marzo de 2026**

Persona a notificar: **LINA MARIA OCHOA BURITICÁ**

Dirección de notificación: **CIUDADELA COMFENALCO, ETAPA 3 MANZANA E CASA 3**

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

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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 Director Comercial 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,

MARTHA LSLENE HERRERA C
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 17 DE MARZO DE 2026



Señora:

LINA MARIA OCHOA BURITICÁ

CIUDADELA COMFENALCO, ETAPA 3 MANZANA E CASA 3

Correo electrónico: Linamaria8a@hotmail.es

Matrícula: **122906**

ASUNTO: Notificación por Aviso 245 – **RESOLUCION PQRDS 989 del 9 de marzo de 2026.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 245 – RESOLUCION PQRDS 989 del 9 de marzo 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,

MARTHA LSENE HERRERA C

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCIÓN PQRDS 989
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2026PQR960
MATRÍCULA 122906

El Director comercial de las 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, la señora LINA MARIA OCHOA BURITICÁ, 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. 2026PQR960, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección Ciudadela Comfenalco, etapa 3 manzana E casa 3, Identificado con Matrícula 122906
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con Matrícula No. 122906, se observa que a la fecha el inmueble presenta una deuda de saldo correspondiente por valor de \$ 576.030,00 en los productos de acueducto, aseo y alcantarillado, como se muestra a continuación:
3. Que atendiendo su solicitud y revisando el sistema comercial de la empresa frente a los datos del medidor con MATRÍCULA 122906, se puede evidenciar que efectivamente a la fecha se muestra un alto consumo de 143 m3, tal y como se muestra.

Consumos por Periodo													
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro
2026	1	5729	1080	937	143	LECTURA	ALTO CONSUMO...	27/01/2026	7	75041091	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	12	5709	937	931	6	LECTURA	NORMAL	29/12/2025	8	74660634	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	11	5688	931	926	5	LECTURA	NORMAL	27/11/2025	8	74285000	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	10	5668	926	921	5	LECTURA	NORMAL	28/10/2025	9	73898060	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	9	5648	921	915	6	LECTURA	NORMAL	25/09/2025	9	73517623	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	8	5628	915	906	9	LECTURA	NORMAL	26/08/2025	8	73138223	RESIDENCIAL		3 DIFERENC
2025	7	5608	906	894	12	LECTURA	NORMAL	25/07/2025	6	72759913	RESIDENCIAL		3 DIFERENC

4. Que, una vez analizada la petición, y verificado el sistema, se activa el proceso de crítica por desviación, conforme a los procedimientos internos de la empresa. En desarrollo de dicho proceso, se realizaron visitas técnicas al inmueble con el fin de verificar las condiciones de la instalación, detectándose en una de ellas una fuga mínima en tanque sanitario por árbol de salida, situación que incide directamente en el aumento del consumo registrado.
5. Que de acuerdo a lo anterior, no es procedente acceder a la solicitud de la peticionaria LINA MARIA OCHOA BURITICA, toda vez que el incremento en el consumo obedece a una condición interna del predio y no a una falla del sistema de medición ni del servicio prestado, y la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ARMENIA EPA ESP, realizó el debido proceso

6. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre en revisión de la medición o verificación por alto consumo, deberá realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral.
7. El cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **"Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

90. 2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales.

El cobro de estos cargos en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.

Las comisiones de regulación siempre podrán diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas. Cualquier usuario podrá exigir la aplicación de una de estas opciones, si asume los costos de los equipos de medición necesarios. ...".

8. 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 (...).
9. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P., 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.
10. 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 expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria, señora **LINA MARIA OCHOA BURITICÁ**, en el sentido de que no se reconocerá ningún tipo de descuento en el consumo del servicio de del predio identificado con Matrícula **122906**, conforme a lo manifestado en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria **LINA MARIA OCHOA BURITICÁ**, del contenido de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Se le informa que 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 director comercial o por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advirtiéndole a la usuaria 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, conforme a la Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cinco (05) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director comercial
EPA E.S.P

Proyectó: Martha Islene Herrera C. – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado
Aprobó: José Francined Hernández Calderón – Director Comercial.

