

AVISO No. 613

16 de septiembre de 2025

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.**

Por el cual se notifica a (él) (la) señor(a) **ADRIANA NAVARRO CUERVO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRSO 6067 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DE 2025.**

Persona a notificar: **ADRIANA NAVARRO CUERVO**

Dirección del predio: **CARRERA 19 # 26N - 11 TR 2 - APTO 1502 MARAWI**

Funcionario que expidió el acto: **JOSÉ FRANCINEZ HERNÁNDEZ CALDERÓN**

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. o al correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co), advirtiéndose 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,



**YUBER ALEXIS SANCHEZ JARAMILLO**

**Contratista Universitario**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**

Armenia, Quindío, 16 de septiembre de 2025

Señor(a):

**ADRIANA NAVARRO CUERVO**

**Dirección:** CARRERA 19 # 26N - 11 TR 2 - APTO 1502 MARAWI

**Matrícula No. 163575**

Armenia-Quindío.

**ASUNTO:** NOTIFICACIÓN POR AVISO 613 “RESOLUCIÓN PQRSD 6067 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DE 2025”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 613 - “RESOLUCION PQRSD 6067 DEL 08 DE SEPTIEMBRE DE 2025” 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,



**YUBER ALEXIS SANCHEZ JARAMILLO**

**Contratista Universitario**

**Dirección Comercial. EPA E.S.P.**



CITACION DE NOTIFICACION PERSONAL No. 6068 de 08/09/2025

Armenia, 08 de septiembre de 2025

Señor(a)

**ADRIANA NAVARRO CUERVO**

**Dirección:** CARRERA 19 # 26N - 11 TR 2 - APTO 1502 MARAWI

**Matrícula No. 163575**

**Armenia, Quindío**

**Asunto:** Citación de notificación personal resolución **PQRDS – 6067**.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7: 30a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la resolución **PRDS 6067 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino, conforme lo dispone el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación si hubiere lugar.

Atentamente,

**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

**Proyectó y elaboró:** Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista

**Revisó:** Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO



**RESOLUCIÓN PQRDS 6067  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN CON  
RADICADO No. 2025PQR4663**

**MATRÍCULA 163575**

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,

**CONSIDERANDO**

1. Que, la peticionaria **Adriana Navarro Cuervo**, 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. 2025PQR4663**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **carrera 19 # 26n - 11 tr 2 - apto 1502 Marawi**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 163575**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **carrera 19 # 26n - 11 tr 2 - apto 1502 Marawi**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 163575**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
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 el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, el predio identificado con **matrícula 163575**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

| Año * | Mes * | Periodo Consumo * | Lectura Actual * | Lectura Anterior * | Consumo * | Causa lectura * | Observación lectura * | Fecha Regis |
|-------|-------|-------------------|------------------|--------------------|-----------|-----------------|-----------------------|-------------|
| 2025  | 8     | 5616              | 11               | 11                 | 0         | LECTURA         | NORMAL                | 12/08/2025  |
| 2025  | 7     | 5596              | 11               | 8                  | 3         | LECTURA         | NORMAL                | 14/07/2025  |
| 2025  | 6     | 5574              | 8                | 6                  | 2         | LECTURA         | NORMAL                | 12/06/2025  |
| 2025  | 5     | 5554              | 6                | 6                  | 0         | LECTURA         | NORMAL                | 13/05/2025  |
| 2025  | 4     | 5534              | 6                | 3                  | 3         | LECTURA         | NORMAL                | 11/04/2025  |

6. Que, teniendo en cuenta que los consumos **no** presentan variación alguna, se procedió a enviar visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

**Observación**

**medidor marca controlaguas serie 23.152 458 lectura 11 nota apto amoblado mas no habitado**

7. Que, conforme a lo anterior **no** se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de **acueducto** toda vez que la Empresa facturó lo registrado por el medidor de agua instalado en el predio.

8. Que, teniendo en cuenta los consumos correspondientes a los periodos de mayo y agosto donde fue de 0M3, pero aún así la Empresa facturó tarifa plena en el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de **aseo No. 72926159 y No. 71790584** con el fin de que se descuente lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 163575**.
9. 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".
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 dicho,

#### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **Adriana Navarro Cuervo**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de **aseo No. 72926159 y No. 71790584** con el fin de que se descuente lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 163575**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, **Adriana Navarro Cuervo**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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) . 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., a los ocho (08) días del mes de septiembre de dos mil veinticinco (2025)

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERON**

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

**Revisó:** Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO

**ADRIANA NAVARRO CUERVO**

**Dirección:** CARRERA 19 # 26N - 11 TR 2 - APTO 1502 MARAWI

**Matrícula No. 163575**

**Armenia, Quindío**

**Asunto:** Citación de notificación personal resolución **PQRDS – 6067**.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7: 30a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la resolución **PRDS 6067 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino, conforme lo dispone el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado en los siguientes periodos de facturación si hubiere lugar.

Atentamente,

**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

**Proyectó y elaboró:** Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista

**Revisó:** Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO



**RESOLUCIÓN PQRDS 6067  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
CON RADICADO No. 2025PQR4663**

**MATRÍCULA 163575**

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,

**CONSIDERANDO**

11. Que, la peticionaria **Adriana Navarro Cuervo**, 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. 2025PQR4663**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **carrera 19 # 26n - 11 tr 2 - apto 1502 Marawi**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 163575**.
12. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **carrera 19 # 26n - 11 tr 2 - apto 1502 Marawi**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 163575**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
13. 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 (...).*
14. Que el derecho que tiene el usuario y/o suscriptor para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido, ya que la ley le concede un término para que el usuario lo haga como se expuso anteriormente de cinco (5) meses desde la expedición de la factura esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo; y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la *Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142/1994*.
15. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, el predio identificado con **matrícula 163575**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

| Año  | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Regis |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|-------------|
| 2025 | 8   | 5616            | 11             | 11               | 0       | LECTURA       | NORMAL              | 12/08/2025  |
| 2025 | 7   | 5596            | 11             | 8                | 3       | LECTURA       | NORMAL              | 14/07/2025  |
| 2025 | 6   | 5574            | 8              | 6                | 2       | LECTURA       | NORMAL              | 12/06/2025  |
| 2025 | 5   | 5554            | 6              | 6                | 0       | LECTURA       | NORMAL              | 13/05/2025  |
| 2025 | 4   | 5534            | 6              | 3                | 3       | LECTURA       | NORMAL              | 11/04/2025  |

16. Que, teniendo en cuenta que los consumos **no** presentan variación alguna, se procedió a enviar visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

**Observación**

**medidor marca controlaguas serie 23.152 458 lectura 11 nota apto amoblado mas no habitado**

17. Que, conforme a lo anterior **no** se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del

servicio de **acueducto** toda vez que la Empresa facturó lo registrado por el medidor de agua instalado en el predio.

18. Que, teniendo en cuenta los consumos correspondientes a los periodos de mayo y agosto donde fue de **0M3**, pero aún así la Empresa facturó tarifa plena en el servicio de aseo, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de **aseo No. 72926159 y No. 71790584** con el fin de que se descuente lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 163575**.
19. 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”.
20. 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

**ARTICULO PRIMERO:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **Adriana Navarro Cuervo**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de **aseo No. 72926159 y No. 71790584** con el fin de que se descuente lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 163575**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar a la peticionaria, **Adriana Navarro Cuervo**, de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO:** 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) . 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., a los ocho (08) días del mes de septiembre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERON

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

**Proyectó y elaboró:** Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista

**Revisó:** Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO

