

AVISO No. 651

02 de octubre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRSD 6398 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

Persona a notificar: **BLANCA OFELIA OSMA**

Dirección del predio: **CALLE 10AN # 18 – 150. T 3 - AP 601 P. R. COCORA**

Funcionario que expidió el acto: **JOSÉ FRANCINED 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, 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,



YUBER ALEXIS SANCHEZ JARAMILLO

Contratista Universitario

Dirección Comercial. EPA E.S.P.

Armenia, Quindío, 02 de octubre de 2025

Señor(a):

BLANCA OFELIA OSMA

Dirección: **CALLE 10AN # 18 – 150. T 3 - AP 601 P. R. COCORA**

Matrícula **No. 122687**

Celular: **316 777 7939**

Armenia-Quindío.

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 651 “RESOLUCIÓN PQRSD 6398 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 651 - “RESOLUCION PQRSD 6398 DEL 24 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. 6399 de 24/09/2025

Armenia, 24 de septiembre de 2025

Señor(a)

BLANCA OFELIA OSMA

Dirección: **CALLE 10AN # 18 – 150. T 3 - AP 601 P. R. COCORA**

Matrícula **No. 122687**

Celular: **316 777 7939**

Armenia, Quindío

Asunto: Citación de notificación personal resolución **PQRDS – 6398**.

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 6398 “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



RESOLUCION PQRDS 6398
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION CON
RADICADO No. 2025PQR5022
MATRICULA 122687

El director 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,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **Blanca Ofelia Osma**, 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. 2025PQR5022**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **calle 10an # 18 – 150. t 3 - ap 601**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 122687**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **calle 10an # 18 – 150. t 3 - ap 601**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 122687**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **quinientos diecinueve mil seiscientos setenta pesos (\$519.670,00) mcte**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

122687 - MARIA ALEJANDRA CARDENAS ARISTIZABAL

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 1

Total Cartera no Financiada \$ 519.670,00	Cartera no Vencida \$ 0,00	Cartera Vencida \$ 519.670,00	Saldo Financiado \$ 0,00	Saldo a Favor \$ 0,00
--	-------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	--------------------------

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 122687**, 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 Registro
2025	9	5632	919	905	14	LECTURA	NORMAL	08/09/2025
2025	8	5612	905	853	52	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFIR...	05/08/2025
2025	7	5592	853	853	0	LECTURA	NORMAL	07/07/2025
2025	6	5570	853	852	1	LECTURA	NORMAL	05/06/2025
2025	5	5550	852	852	0	LECTURA	NORMAL	06/05/2025

6. Que, para el periodo correspondiente al mes de agosto, se presentó un alto consumo el cual fue confirmado a través de la visita crítica como consta en el siguiente anexo:

Observación

LEC 906 PREDIO SOLO HERNAN BOLAÑOS FRC .

7. Que, conforme a lo anterior Empresas Públicas de Armenia cumplió con su deber de realizar visita de verificación

antes de la emisión de la factura con el fin de confirmar el consumo registrado.

8. Que, con el fin de garantizar un debido proceso se envió visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

MEDIDOR AQUAFORJAS , SERIE 13-028676, DIAMETRO 1/2, LECTURA 914, PERSONAS 2, UNIDADES 1, MEDIDOR REGISTRA NORMAL, SURTE APTAMENTO 601, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO , ATENDIO BLANCA, REVISO JORGE GAVIRIA, SOLICITO LUZ RUA. NO PROCEDE DESCUENTOS, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS,

9. Que, conforme a lo anterior se pudo confirmar la lectura del medidor instalado en el predio, además que en la segunda visita de verificación se pudo confirmar que el medidor y redes internas del predio se encuentran funcionando con completa normalidad.
10. Que dado lo anteriormente mencionado se evidencia que la Empresa cumplió con el **artículo 149 de la ley 142 de 1994**, el cual establece que la empresa debe realizar visita de verificación previa emisión de la factura con el fin de investigar las causas del incremento en el consumo.
11. Que, conforme a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto toda vez Empresas Públicas de Armenia facturó lo registrado por el medidor de agua instalado en el predio, recalando que la Empresa realizó las correspondientes visitas de verificación de conformidad con el **artículo 149 de la ley 142 de 1994**.
12. Que, se encuentra importante recomendar a la peticionaria que debe estar revisando constantemente las instalaciones del predio con el fin de poder evidenciar alguna fuga y proceder con la correspondiente reparación.
13. 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”.
14. Que, se recomienda a los usuarios, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en este. **matrícula 122687**.
15. 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 las pretensiones de la peticionaria **Blanca Ofelia Osma**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones de conformidad con lo expuesto anteriormente.

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria revisar constantemente las instalaciones internas del predio con el fin de poder evidenciar alguna fuga y proceder con la correspondiente reparación.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, **Blanca Ofelia Osma**, de la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 . 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) días del mes de septiembre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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 

