AVISO No. 655

03 de octubre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRSD 6384 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

Persona a notificar**:** **MARIO SERNA FLOREZ**

Dirección del predio: **CL 3 A CR 19 LOTE LAS PALMAS**

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, 03 de octubre de 2025

Señor(a):

MARIO SERNA FLOREZ.
Matrícula: **161822**
DIRECCIÓN: CL 3 A CR 19 LOTE LAS PALMAS
Correo electrónico: **mserna14@hotmail.com**
Armenia-Quindío.

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 655 "**RESOLUCIÓN PQRSD 6384 DEL 24 DE SEPTIEMBRE DE 2025".**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 655 - **"RESOLUCION PQRSD 6384 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.

CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 6385 DEL 24/09/2025

Armenia (Q), 24 de septiembre de 2025.

Señor (a):

MARIO SERNA FLOREZ.
Matrícula: **161822**
DIRECCIÓN: CL 3 A CR 19 LOTE LAS PALMAS
Correo electrónico: **mserna14@hotmail.com**

ASUNTO: Citación de Notificación personal resolución **PQRDS – 6384**.

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 7:30 a.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 **PQRDS 6384**.

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 destino, conforme lo dispone el artículo 69 de 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 los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte al usuario que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Firmado digitalmente por JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Fecha: 2025.09.25 17:31:01 -05'00'

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 6384
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2024PQR5060
MATRÍCULA 161822

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, el peticionario **Mario Serna Flórez**, 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. 2024PQR5060**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **calle 3A – carrera 19 Lote**, identificado con **matrícula 161822**, informando lo siguiente:

2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **calle 3A – carrera 19 Lote**, identificado con **matrícula 161822**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente, por valor de **seiscientos treinta y ocho mil trescientos ochenta y cuatro pesos ($638.384,00) mcte,** por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato
161822 - SERNA FLOREZ MARIO
Municipio: **ARMENIA** Ciclo: **CICLO 6**

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
$ 638.384,00	$ 0,00	$ 638.384,00	$ 0,00	$ 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 **161822,** específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura tapado y directo.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	9	5638	0	22	11	LECTURA	NORMAL	15/09/2025
2025	8	5618	22	10	12	LECTURA	NORMAL	14/08/2025
2025	7	5598	10	0	10	LECTURA	NORMAL	16/07/2025
2025	6	5576	0	18	9	LECTURA	TAPADO	16/06/2025
2025	5	5556	18	9	9	LECTURA	TAPADO	15/05/2025

6. Que, de conformidad con lo anterior se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa donde se evidencia la siguiente información:

Observación
sé verifica existe Lote encerrado sin instalaciones internas medidor con llave de pasó cerrada serie 23-017442 lectura 0 medidor ubicado en 5y.6 poste de cerramiento por la calle 3era

7. Que, teniendo en cuenta lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, reliquidar las cuentas de **acueducto No. 73335377, No. 72956245, No. 72577975 y No. 72199377,** con el fin de que en cada una de las cuentas mencionadas anteriormente se cobren **0M3**, lo anterior teniendo en cuenta que la Empresa facturó cobros por promedio pero el medidor registró **0M3, matrícula 161822.**

8. Que, respecto al servicio de **aseo** se evidencia que se le ha cobrado tarifa plena, pero al estar desocupado el bien inmueble y de conformidad con la lectura del medidor que es **0M3,** se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de **aseo No. 73335379, No. 72956247, No. 72577977, No. 72199379 y No. 71820668,** con el fin de que se descuenten los cobros correspondientes a producción de aseo, **matrícula 161822.**

9. Que, de igual forma se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, establecer la observación de **desocupado,** durante **tres (3) meses** o hasta tanto el medidor instalado en el predio, registre consumo alguno, **matrícula 161822.**

10. 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".

11. 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 161822.**

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 las pretensiones del peticionario **Mario Serna Flórez**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de **acueducto No. 73335377, No. 72956245, No. 72577975 y No. 72199377,** con el fin de que en cada una de las cuentas mencionadas anteriormente se cobren **0M3**, lo anterior teniendo en cuenta que la Empresa facturó cobros por promedio, pero el medidor registró **0M3, matrícula 161822**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Acceder a las pretensiones del peticionario **Mario Serna Flórez**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de **aseo No. 73335379, No. 72956247, No. 72577977, No. 72199379 y No. 71820668,** con el fin de que se descuenten los cobros correspondientes a producción de aseo, **matrícula 161822.**

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario **Mario Serna Flórez**, de la presente resolución.

ARTÍCULO 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 . 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.

Dado en Armenia, Q., a los veinticuatro (24) día 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