

12 DE NOVIEMBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **NOTIFICACION POR AVISO 779 RESOLUCION 6610 del 28 de OCTUBRE de 2025.**

Persona a notificar: Dirección de notificación:

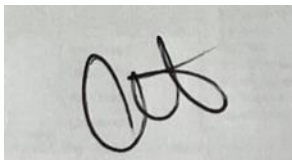
Matrícula: **79470**

Funcionario que expidió el acto: **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 jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos 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,



CAROLINA HERNANDEZ TORO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.

12 DE NOVIEMBRE DE 2025



Señor (a):

YEIMI PAOLA TRIANA

Dirección de notificación: MZ 21 CS 12 LA PATRIA

Matricula: 79470

Cordial Saludo,

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO 779 RESOLUCION 6610 del 28 de OCTUBRE de 2025.

Adjunto encontrará la **NOTIFICACION POR AVISO 779 RESOLUCION 6610 del 28 de OCTUBRE de 2025.**

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,

CAROLINA HERNANDEZ TORO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.



RESOLUCIÓN PQRDS 6610
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR5831
MATRÍCULA 79470



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, (él), (la) señor(a): **YEIMI PAOLA TRIANA**, 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. 2025PQR5831** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **MZ 21 CS 12 LA PATRIA**; identificado con matrícula 79470.
2. 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**, por lo que no se harán pronunciamientos sobre los periodos que estén por fuera del término ya indicado.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ 21 CS 12 LA PATRIA**, se observa que a la fecha dicho inmueble tiene un saldo por pagar por valor **CUARENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$48.200)** en las cuentas de cobro generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del predio identificado con **matrícula 79470**.

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Contrato | | | | | | Total Cartera | |
| 79470 - ARANGO ANA MARIA | | | | | | \$ 48.200,00 | |
| Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 11 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Total Cartera no Financiada | Cartera no Vencida | Cartera Vencida | Saldo Financiado | Saldo a Favor | Facturas con Saldo | Valor Último Pago | Fecha último pago |
| \$ 48.200,00 | \$ 48.200,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 1 | \$ 136.310,00 | 08/10/2025 |

4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 79470**, se evidenció un error en nuestro sistema, en el historial de lecturas donde se facturó bajo el criterio y/o concepto de **promedio**, toda vez que el medidor se encontraba **"BAJO LLAVE"** y, de esta manera, no era posible conocer el consumo real del inmueble, por lo tanto, se hizo un cobro promedio, el cual se ve reflejado en el valor facturado, lo cual se puede evidenciar en la siguiente imagen:

| Consumos por Periodo | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|----------------|---------------------|--------------|-------------|---------|
| Año | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura | Fecha Registro | Consumo Promedio... | Cuenta de... | Uso | Estrato |
| 2025 | 10 | | 5663 | 624 | 617 | 7 LECTURA | NORMAL | 22/10/2025 | 29 | 73808244 | RESIDENCIAL | |
| 2025 | 9 | | 5643 | 617 | 587 | 30 LECTURA | BAJO LLAVE | 22/09/2025 | 30 | 73427939 | RESIDENCIAL | |
| 2025 | 8 | | 5623 | 587 | 603 | 0 LECTURA | DESACUMULACION... | 20/08/2025 | 37 | 73048167 | RESIDENCIAL | |
| 2025 | 7 | | 5603 | 603 | 564 | 39 LECTURA | BAJO LLAVE | 21/07/2025 | 39 | 72670168 | RESIDENCIAL | |
| 2025 | 6 | | 5581 | 564 | 523 | 41 LECTURA | BAJO LLAVE | 20/06/2025 | 41 | 72291472 | RESIDENCIAL | |

- Que no obstante lo anterior, en el mes de agosto, se generó una desacumulación de consumo y sólo se facturaron cargos fijos de ley, **matrícula 79470**.
- Que en atención a su solicitud, se envió visita de verificación al inmueble, donde se evidenció lo siguiente:

"MATRÍCULA OK SERIE OK LECTURA 627 INQUILINO NO AUTORIZA EL INGRESO AL PREDIO PORQUE NO SOLICITARON VISITA."

| Información... | Datos... | Cobros | Ítems | Cambios de... | Archivos... | Evidencia |
|----------------------|---|--------|-------|---------------|-------------|-----------|
| Fecha Asignación | 27/10/2025 07:51:03 | | | | | |
| Fecha Ejecución | 27/10/2025 09:40:00 | | | | | |
| Fecha fin ejecución | 27/10/2025, 9:40:00 | | | | | |
| Fecha Legalización | 27/10/2025 09:42:39 | | | | | |
| Unidad Operativa | 1 - CUADRILLA PARA PQR | | | | | |
| ¿Realizado por? | 4577 - Jose Eliecer Diaz Nieto | | | | | |
| Usuario que Genera | chernandezt | | | | | |
| Usuario que Legaliza | joseen | | | | | |
| Programa | APP | | | | | |
| Cupón | ---- | | | | | |
| Observación | matrícula ok serie ok lectura 627 inquilino no autoriza el ingreso al predio porque no solicitaron visita | | | | | |

- Que, por los argumentos anteriormente expuestos, no se encuentra procedente realizar ajustes o reliquidaciones a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que los valores facturados en los últimos cinco periodos, obedecen al consumo real del inmueble identificado con No. **matrícula 79470**
- 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"*.

9. 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, señora YEIMI **PAOLA TRIANA**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones, toda vez que como se evidencia en la parte considerativa los valores cobrados, obedecen a los consumos registrados por el medidor que se encuentra instalado en el predio.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la usuaria **YEIMI PAOLA TRIANA** del contenido de la presente resolución.

ARTICULO 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 a través del 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 VEINTIOCHO (28) días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó: Carolina Hernández Toro - Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado



Armenia Quindío, 28 de octubre de 2025

Señor (a):

YEIMI PAOLA TRIANA

Dirección de notificación: MZ 21 CS 12 LA PATRIA

Matricula: 79470

Citación de Notificación Personal No. **6611** de 28/10/2025.

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 del Oficio **PQRDS 6610 POR EL 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 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 que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

EPA ESP

Proyectó: Carolina Hernández Toro - Abogado contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado

