

AVISO 865
09 DE DICIEMBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **NOTIFICACION POR AVISO 865 RESOLUCION 6743 del 26 de NOVIEMBRE de 2025**

Persona a notificar: **CLAUDIA MERY PCHON**

Dirección de notificación: **MONTEVIDEO MZ 11 A CS 9 FRENTE MZ 11**

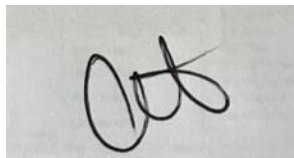
Matrícula: **78362**

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. 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 de la ley 142 de 1994.

Atentamente,



CAROLINA HERNANDEZ TORO

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.

09 DE DICIEMBRE DE 2025

Señor (a):

CLAUDIA MERY PACHON

Dirección: **MONTEVIDEO MZ 11 A CS 9 FRENTE MZ 11**

Matricula **No. 78362**

Armenia, Quindío.

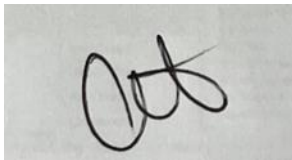
ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO 865 RESOLUCION 6743 del 26 de NOVIEMBRE de 2025

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la: **NOTIFICACION POR AVISO 865 RESOLUCION 6743 del 26 de NOVIEMBRE 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.



RESOLUCION PQRDS 6743
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR6504
MATRICULA 78362

El director comercial (e) 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, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **CLAUDIA MERY PACHON**, 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. 2025PQ66504**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el; identificado con **matrícula 78362**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **MONTEVIDEO MZ 11 A CS 9 FRENTE MZ 11**; identificado con **matrícula 78362**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con una deuda de **doscientos ochenta mil ochocientos cincuenta pesos (\$ 5.507.030)**, en las cuentas de cobro generadas por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, correspondientes a 184 facturas pendientes por pagar.

Contrato							
78362 - JHON FREDY RAMIREZ SANTAMARIA							
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 9							
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 5.507.030,00	\$ 0,00	\$ 5.507.030,00	\$ 0,00	\$ 0,00	184	\$ 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, revisando el sistema comercial se observa que la empresa envió de manera oportuna, visita de verificación en razón a la petición, arrojando lo siguiente:
"PREDIO HABITADO HAY GENTE EN EL MOMENTO DE LA VISITA Y NO SALIERON VIVEN 5 PERSONAS NO SE LOCALIZO MEDIDOR.EL VECINO DE LA VIVIENDA ME INFORMA QUE SI TIENEN AGUA --PETICION DEL USUARIO".
5. En principio, es de precisar que no se pudo tener acceso al instrumento de medición, ubicado en el; identificado con **matrícula 78362**, ubicado en **MONTEVIDEO MZ 11 A CS 9 FRENTE MZ**

11 , sin embargo , se puede evidenciar de acuerdo a lo indicado en la visita , que en el predio habitan cinco personas y cuentan con servicio de acueducto.

6. Que, al revisar en nuestro sistema el registro de medición del predio identificado con **matrícula 78362** se puede evidenciar, en el historial de lecturas (**ver imagen**), que se estuvo generando un cobro por promedio porque el medidor se encontraba bajo llave, situación que impedía facturar de acuerdo a lo arrojado por el medidor de agua dispuesto en el predio.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de...	Uso	Estrato	Cobro	Ver más
2025	11		5681	69	60	9 LECTURA	TAPADO	19/11/2025	9	74138589	RESIDENCIAL		2 DIFERENCIA...	+
2025	10		5661	60	51	9 LECTURA	BAJO LLAVE	20/10/2025	9	73758081	RESIDENCIAL		2 DIFERENCIA...	+
2025	9		5641	51	42	9 LECTURA	BAJO LLAVE	17/09/2025	9	73377739	RESIDENCIAL		2 DIFERENCIA...	+
2025	8		5621	42	33	9 LECTURA	TAPADO	19/08/2025	9	72998506	RESIDENCIAL		2 DIFERENCIA...	+
2025	7		5601	33	25	8 LECTURA	BAJO LLAVE	17/07/2025	8	72620334	RESIDENCIAL		2 DIFERENCIA...	+

7. Que si bien es cierto que la empresa ha realizado la gestión de corte del servicio desde el año 2018, no ha sido posible realizarla por no encontrar el medidor en la prestación de dicho servicio. Aunque extrañamente, el predio cuenta con suministro tal y como se evidencia en la visita de verificación.
8. Que, en ese orden de ideas, y conforme a la visita verificación en mención, las Empresas Públicas de Armenia ESP, ha realizado lo pertinente para poder verificar los resultados de las lecturas arrojadas por el medidor de agua dispuesto en el predio, sin que se pueda llevar a cabo con optimo resultado, en razón a que el predio permanece bajo llave p tapado, debido a esa inaccesibilidad, no se ha podido corroborar si existen daños perceptibles o imperceptibles dentro del predio identificado con **matrícula 78362**.
9. Que, conforme a la revisión realizada anteriormente, no se procede ajustar la facturación a las cuentas de cobro emitidas por la entidad en ningún periodo, , toda vez que, el medidor se encuentra bajo llave, y no se han efectuado pagos, abonos ni acuerdos de pago de la obligación del predio identificado con **matrícula 78362**.
10. Por lo anteriormente expuesto, se insta a la peticionaria a que se acerque a 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 llegar a un arreglo de pago y evitar procesos judiciales.
11. 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”*.

12. Que es importante recordar a la peticionaria que, el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos. Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**
13. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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 **CLAUDIA MERY PACHON**, en el sentido de realizar descuentos y/o reliquidaciones de conformidad con lo expuesto anteriormente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar a la peticionaria a que se acerque a 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 llegar a un arreglo de pago y evitar procesos judiciales.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria , **CLAUDIA MERY PACHON**, 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 . Advirtiéndolo 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 veintiséis (26) días del mes de noviembre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

**Director Comercial
EPA ESP**

Proyectó y elaboró: Carolina Hernández Contratista 
Revisó: Ángela Viviana Henao Herrera – Profesional Especializado I
Anexo: Resolución 6743 del 26 de noviembre de 2025.



Citación de Notificación Personal No. **6744** del 26 /11/2025

Armenia, Quindío. 26 de Noviembre de 2025.

Señor (a):

CLAUDIA MERY PACHON

Dirección: **MONTEVIDEO MZ 11 A CS 9 FRENTE MZ 11**

Matricula No. **78362**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Citación de Notificación personal resolución **PQRDS – 6743.**

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 6743.**

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,

DANIEL HINCAPIE VALENCIA

Director Comercial (E)

E.P.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró: Yuber Alexis Sánchez Jaramillo – Contratista Universitario –
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II
Aprobó: Daniel Hincapié Valencia. Director comercial (e).

