

10 DE JULIO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **CESAR AUGUSTO GOMEZ** De conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 4475 DEL 26 DE JUNIO DE 2025**

Persona a notificar: **CESAR AUGUSTO GOMEZ**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 19ª NORTE # 14 – 39 EDIFICIO MURANO**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, Q., 10 de Julio de 2025

Señor:

**CESAR AUGUSTO GOMEZ**

Dirección: **CALLE 19 A NORTE # 14 – 39 EDIFICIO MURANO SECTOR LAURELES OFICINA 402**

**Matricula: 114254**

Armenia, Quindío.

**ASUNTO: Notificación por Aviso No. 454 RESOLUCION PQRDS 4475 DEL 26 DE JUNIO DE 2025**

Cordial Saludo,

**AVISO No 454 RESOLUCION PQRDS 4475 DEL 26 DE JUNIO 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,



**NICOLAS ANDRES GIRALDO**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 4475**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2025PQR3136**  
**MATRICULA 114254**

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, y

**CONSIDERANDO**

1. Que, el señor **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, 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. 2025PQR3136**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **Calle 19 A N # 14 – 39 Edificio Murano**, identificado con **matrícula 114254**.
2. Que, verificado en el sistema comercial, el historial del predio identificado con **matrícula 114254**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **paz y salvo** en su saldo corriente por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
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, respecto de su petición se envió visita de verificación al predio con el fin de conocer el estado del medidor como de las instalaciones internas y arrojó el siguiente resultado:

**“MEDIDOR MEGASA, SERIE M 09 0505575, DIAMETRO 1/2, LECTURA 188, MEDIDOR FRENADO, PARA CAMBIO DEL MEDIDOR, SOLO SURTE UN BAÑO Y UNA POSETA DE AREAS COMUNES. ATENDIO JOSE ERAZO “**



5. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **matrícula 114254**, se evidencia que para los últimos cinco periodos se ha facturado por consumo promedio en razón a que el medidor se encuentra con la observación de **frenado**, información que 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	Cobro	
2025	6		5574	225	205	20	LECTURA	FRENADO	12/06/2025	20	72159174	RESIDENCIAL	5	PROMEDIO...
2025	5		5554	205	188	17	LECTURA	BAJO LLAVE	13/05/2025	17	71780563	RESIDENCIAL	5	PROMEDIO...
2025	4		5534	188	188	20	LECTURA	FRENADO	11/04/2025	13	71402139	RESIDENCIAL	5	COBRO...
2025	3		5513	188	188	20	LECTURA	FRENADO	13/03/2025	10	71023650	RESIDENCIAL	5	COBRO...
2025	2		5490	188	0	20	LECTURA	NORMAL	12/02/2025	7	70645339	RESIDENCIAL	5	COBRO...

6. Que, así mismo se observa que desde el periodo de julio de 2024 hasta el periodo de noviembre de 2024 no se facturaron valores por concepto de consumos, información que se puede evidenciar en la siguiente imagen:

2024	11		5429	0	188	0	LECTURA	BAJO LLAVE	13/11/2024	0	69516443	RESIDENCIAL	5	PROMEDIO...
2024	10		5409	188	188	0	CRITICA	NORMAL	11/10/2024	0	69139561	RESIDENCIAL	5	COBRO...
2024	9		5389	188	188	0	CRITICA	NORMAL	12/09/2024	1	68762523	RESIDENCIAL	5	COBRO...
2024	8		5369	188	188	0	CRITICA	NORMAL	14/08/2024	1	68366880	RESIDENCIAL	5	COBRO...
2024	7		5348	188	188	0	CRITICA	NORMAL	13/07/2024	1	67998100	RESIDENCIAL	5	COBRO...

7. Que, dado lo anterior, se informa al peticionario que la entidad ha facturado bajo el concepto de consumo promedio, toda vez que el medidor se encontraba frenado y de esta manera no es posible conocer el consumo real del inmueble, **matrícula 114254**.

8. Que, se informa al peticionario que deberá proceder a instalar un medidor que permita medir los consumos reales del predio, so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **matrícula 114254**.

9. Que, el usuario podrá adquirir el medidor con la Entidad para lo cual deberá 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 7:00 a.m. a 3:00 p.m., para que adelante el trámite correspondiente, **matrícula 114254**.

10. Que, el peticionario también cuenta con la opción de adquirir el medidor en el mercado, para lo cual deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas: que sea un medidor R315 o superior preequipado con lectura remota, presentar copia del certificado de calibración, presentar la factura de compra y pagar la instalación en la Empresa, **matrícula 114254**.

11. Que, una vez instalado el medidor, se realizará el seguimiento de sus lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que por encontrarse el medidor frenado no se tiene el registro del consumo real del inmueble, **matrícula 114254**.

12. Que, por tal motivo la empresa debe informar que a la fecha el predio identificado con No. de **matrícula 114254**, no contará con ningún saldo a favor, toda vez que no se ha ajustado ninguna cuenta por encontrarse el medidor frenado.

13. Que, se debe informar al peticionario, que una vez instalado el **NUEVO MEDIDOR**, se empezara a facturar de acuerdo a los registros arrojados por el instrumento de medición con Matrícula **No. 114254** ubicado en la **Calle 19 A N # 14 – 39 Edificio Murano**.



14. Que, se sugiere al usuario, cada vez que vaya a solicitar una visita de verificación, anexar número telefónico, anotando la directriz para poder ingresar al inmueble, toda vez que son muchos los operarios que realizan este procedimiento, y es imposible informar a todos dicha situación, por otra parte, recordarle al peticionario que es su deber tener el medidor de fácil acceso, **matricula 114254**.
15. Que, por lo anteriormente dicho no se encuentra procedente reliquidar ninguna cuenta objeto de reclamación, toda vez que el medidor se encuentra con la observación Frenado y de esta manera no es posible medir el consumo real del inmueble, **matricula 114254**.
16. 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 del peticionario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, en el sentido de ajustar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que el medidor se encuentra frenado y de esta manera es imposible medir los registros reales del predio con No de **matricula 114254**.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar al peticionario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, que deberá proceder a instalar un medidor que permita medir los consumos reales del predio, so pena que la Entidad proceda de oficio a realizar la instalación del aparato de medición **matricula 114254**.

**ARTICULO TERCERO:** Informar al peticionario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, que una vez instalado el medidor, se realizará el seguimiento de sus lecturas por un periodo de facturación y de esta manera verificar con el consumo registrado la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, toda vez que por encontrarse el medidor frenado no se tenía el registro del consumo real del inmueble, **matricula 114254**

**ARTICULO CUARTO:** Informar al peticionario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, que únicamente proceden ajustes respecto de los últimos cinco periodos, conforme a lo manifestado por el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

**ARTICULO QUINTO:** Sugerir al usuario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ**, que cada vez que vaya a solicitar una visita de verificación, debe anexar número telefónico, anotando la directriz para poder ingresar al inmueble, toda vez que son muchos los operarios que realizan este procedimiento, y es imposible informar a todos dicha situación, por otra parte, recordarle al peticionario que es su deber tener el medidor de fácil acceso, **matricula 114254**.

**ARTICULO SEXTO:** Notificar al usuario **CESAR AUGUSTO GÓMEZ** del contenido de la presente Resolución.

**ARTICULO SEPTIMO:** 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) . 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 veintiséis (26) días del mes de junio de dos mil veinticinco (2025)

**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Director Comercial  
EPA ESP

**Proyectó: NAGB**

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

