

AVISO No 573

29 DE AGOSTO DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 5702 DEL 19 DE AGOSTO DE 2025**

Persona a notificar: **STEVEN HOYOS**

Dirección de notificación usuario: **CARRERA 27 # 31 – 16 LOS CAMBULOS**

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 Director Comercial 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, Q., 29 de Agosto de 2025

Señora:

STEVEN HOYOS

Dirección: **Carrera 27 # 31 – 16 Los Cambulos**

Matricula: 30014

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 573 RESOLUCION PQRDS 5702 DEL 19 DE AGOSTO DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 573 OFICIO PQRDS 5702 DEL 19 DE AGOSTO 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



RESOLUCIÓN PQRDS 5702
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR4254
MATRÍCULA 30014

El Director comercial de 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, el señor **STEVEN HOYOS CARDOZO**, 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. 2025PQR4254** la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la Dirección **Carrera 27 # 31 – 16 – LOS CAMBULOS**.
2. 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 (...).*
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la Dirección: **Carrera 27 # 31 – 16 – LOS CAMBULOS**, 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, aseo y alcantarillado.
4. Que, en virtud a la solicitud, se ordenó la práctica de una visita de verificación con el fin de confirmar la lectura y estado del medidor, así como de las instalaciones internas la cual arrojó el siguiente resultado, **matrícula 30014**.

**“PREDIO SOLO BAJO LLAVE , NO HAY TELEFONO PARA LLAMAR , VISITO EL PREDIO DOS VECES.
REVISO ANIBAL GARCIA, SOLICITO NICOLAS GIRALDO,”**

5. Que, como se observa en la visita no fue posible verificar la lectura del medidor toda vez que no hubo una persona en el predio que atendiera el procedimiento, **matrícula 30014**.
6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con matrícula N° **30014**, se puede observar que para los últimos periodos se facturó por consumo promedio en razón a que el medidor se encontraba **bajo llave**, tal y como se demuestra 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 Cobro	Uso	Estrato	Cobro
2025	7	5603	46	32	20	LECTURA	BAJO LLAVE	21/07/2025	14	72659888	RESIDENCIAL	4	COBRO...
2025	6	5581	32	20	20	LECTURA	BAJO LLAVE	20/06/2025	12	72281189	RESIDENCIAL	4	COBRO...
2025	5	5561	20	9	20	LECTURA	BAJO LLAVE	21/05/2025	11	71902481	RESIDENCIAL	4	COBRO...
2025	4	5541	9	0	9	LECTURA	BAJO LLAVE	22/04/2025	9	71524095	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...
2025	3	5520	0	0	10	LECTURA	BAJO LLAVE	21/03/2025	10	71145711	RESIDENCIAL	4	PROMEDIO...

- Que, es importante recordar al peticionario, 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 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"**
- Que, se debe informar a la usuaria de su deber de permitir el registro de las lecturas del medidor mes a mes para evitar cobros por consumo promedio, **matrícula 30014**.
- Que, dicho lo anterior, hasta que el usuario no permita el registro del medidor o la realización de visitas de verificación donde se pueda evidenciar el consumo real del inmueble, no hay lugar a realizar posibles ajustes, **matrícula 30014**.
- Que, por los motivos anteriores no se encuentra procedente ajustar la cuenta objeto de reclamación toda vez que no se ha podido conocer el estado del medidor ni de las instalaciones internas y por consiguiente realizar correctamente la toma de lecturas, por encontrarse el medidor **"BAJO LLAVE"**. **Matrícula 30014**.
- 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 la pretensión del peticionario señor **STEVEN HOYOS**, en el sentido de realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación, toda vez que no se ha podido conocer el estado del medidor ni de las instalaciones internas y por consiguiente realizar correctamente la toma de lecturas, por encontrarse el medidor **"BAJO LLAVE"**. **Matrícula 30014**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al usuario **STEVEN HOYOS** de su deber de permitir el registro de las lecturas del medidor mes a mes para evitar cobros por consumo promedio, **matrícula 30014**.

ARTICULO TERCERO: Notificar al peticionario **STEVEN HOYOS** del contenido de la presente resolución.

ARTICULO CUARTO: Frente a 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 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, 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 diecinueve (19) días del mes de agosto de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director comercial
EPA E.S.P

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO

