

AVISO No 636

25 DE SEPTIEMBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 6231 DEL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

Persona a notificar: **MARIA ELENA MUÑOZ**

Dirección de notificación usuario: **AV CENTENARIO # 23 N 50 – CASA 4 COND. LOS ANGELES**

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., 25 de Septiembre de 2025

Señora:

MARIA ELENA MUÑOZ

Dirección: AV CENTENARIO # 23 N 50 – CASA 4 COND. LOS ANGELES

Matricula: 114238

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 636 RESOLUCION PQRDS 6231 DEL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Cordial Saludo,

AVISO No 636 OFICIO PQRDS 6231 DEL 16 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista



**RESOLUCIÓN PQRDS 6231
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR4857
MATRÍCULA 114238**

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, la señora **MARIA ELENA MUÑOZ** 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. 2025PQR4857**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección: **Avenida Centenario # 23 N – 50 Casa 4 – Condominio Los Ángeles**.
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 identificado con **matrícula 114238**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **veinticinco mil trescientos cincuenta pesos (\$25.350)** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado en el periodo de agosto de 2025, se evidencia visita de crítica el día 12 de agosto del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

” LECTURA 1234 PREDIO DESOCUPADO ”

5. Que, se envió nueva visita de verificación, con el fin de tener nuevos datos, respecto del estado del medidor y de las instalaciones internas, donde se obtuvo el siguiente resultado:

“EDIDOR ELSTER, SERIE 09-046890, DIAMETRO 1/2, LECTURA 1234, UNIDADES 1, VIVIENDA DESOCUPADA, SE LLAMA A LA USUARIA Y ME INFORMA QUE SE ENCUENTRA EN TEBAIDA, REVISO JORGE GAVIRIA, SOLICITO LUZ MERY. NO PROCEDE DESCUENTOS, CONSUMOS COBRADOS ACORDES A LECTURAS TOMADAS”



6. Que, como se aprecia en los numerales anteriores, se realizaron dos visitas al predio, una de ellas visita de crítica para considerar la desviación significativa respecto del alto consumo registrado en el periodo de agosto de 2025, y otra visita de verificación, donde ambas confirmaron el consumo facturado para el periodo en mención, y no se evidenció ningún tipo de fugas y/o daños en las instalaciones internas, **matrícula 114238**.
7. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 114238**, se observa, que se factura por diferencia de lectura, de acuerdo a lo dispuesto por el aparato de medición ubicado en la dirección **Avenida Centenario # 23 N – 50 Casa 4 – Condominio Los Ángeles**, 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	9	5635	1234	1234	0	LECTURA	DESOCUPADO	10/09/2025	9	73271552	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...	
2025	8	5615	1234	1194	40	LECTURA	ALTO CONSUMO...	12/08/2025	2	72892566	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...	
2025	7	5595	1194	1181	13	LECTURA	NORMAL	10/07/2025	0	72514111	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...	
2025	6	5573	1181	1181	0	LECTURA	DESOCUPADO	10/06/2025	2	72135241	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...	
2025	5	5553	1181	1181	0	LECTURA	DESOCUPADO	12/05/2025	4	71756779	RESIDENCIAL	4	DIFERENCIA...	

8. Que, de acuerdo con la imagen anterior se observa que para el periodo de agosto de 2025 se presentó un alto consumo de **40 m3** por una diferencia de lectura de **1194 m3 a 1234 m3**, **matrícula 114238**.
10. Que, de igual manera se observa que para el periodo de septiembre de 2025, ya se encuentra el consumo normalizado, **matrícula 34399**.
11. Que, la empresa cumplió con el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: "...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar, pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores.

12. Que, las causas para generar la facturación del servicio de **ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO** son diferentes para cada usuario y el costo dependen del consumo por metro cubico mensual que registre cada predio.
13. Que, por los argumentos anteriormente expuestos, no se encuentra procedente realizar ajustes o reliquidaciones a la cuenta objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa mediante visita de critica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de agosto de 2025, **matrícula 114238**.
14. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **MARIA ELENA MUÑOZ**, en el sentido de ajustar la cuenta objeto de reclamación, toda vez que la empresa ha cumplido con el debido proceso para analizar la viabilidad de una desviación significativa, mediante visita de critica donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de agosto de 2025, **matrícula 114238**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria **MARIA ELENA MUÑOZ**, del contenido de la presente resolución

ARTICULO TERCERO: 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 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P

Dado en Armenia, Q; a los 16 días del mes de septiembre 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

