

AVISO No. 662

06 DE OCTUBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **AVISO 662 RESOLUCIÓN 6310 del 19 de septiembre de 2025**

Persona a notificar: **EMILEIDY PERDOMO**

Dirección de notificación: **LINDARAJA ETAPA 2 MZN 12 CASA 11**

Matrícula: **20208**

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.

Armenia, 06 de Octubre de 2025

Señora:

EMILEIDY PERDOMO GUZMAN,

Dirección: **LINDARAJA ETAPA 2 MZN 12 CASA 11**

Matricula 20208

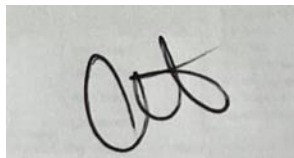
ASUNTO: Notificación por Aviso 662 – RESOLUCION PQRDS 6310 del 19 de septiembre de 2025.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **662** de la **RESOLUCION PQRDS 6310 del 19 de septiembre 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 6310
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR4962
MATRÍCULA 20208

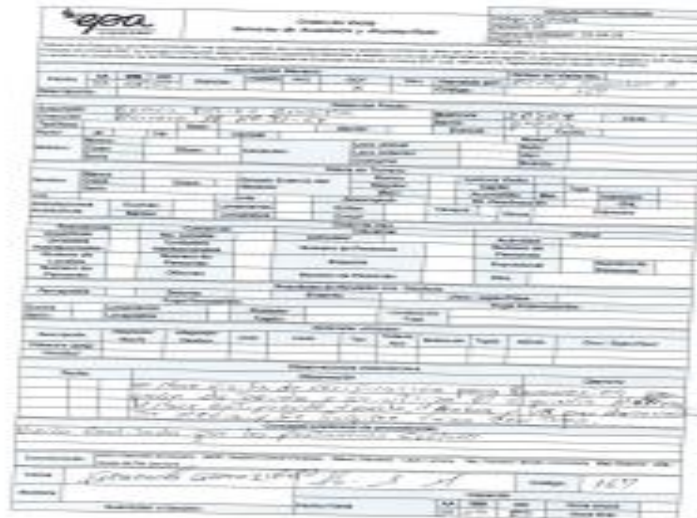
El director comercial de las **EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.**, en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, (él), (la) señor(a): **EMILEIDY PERDOMO GUZMAN**, 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. 2025PQR4962**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 19 31 64 POPULAR**; identificado con **matrícula 20208**.
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 **la CR 19 31 64 POPULAR**; se observa que a la fecha dicho inmueble tiene un saldo financiado por valor de diez millones ochocientos noventa y tres mil setecientos setenta y siete M/CTE **(\$10.893.777)** en las cuentas de cobro generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del predio identificado con **matrícula 20208**.

Contrato 20208 - GOMEZ PATINO GRACIELA							Total Cartera \$ 0,00
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 12							
Total Cartera no Financiada \$ 0,00	Cartera no Vencida \$ 0,00	Cartera Vencida \$ 0,00	Saldo Financiado \$ 10.893.777,00	Saldo a Favor \$ 18,00	Facturas con Saldo 0	Valor Último Pago \$ 341.941,00	Fecha último pago 10/09/2025

4. Que, al revisar el registro de medición del predio identificado con **matrícula 20208** se evidencia en nuestro sistema, en el historial de lecturas se encuentra facturando bajo el criterio y/o concepto de **promedio**, toda vez que el medidor ha estado TAPADO y, de esta manera, no es posible conocer el consumo real del inmueble, con **matrícula 20208**.
5. Que por esta razón no es posible realizar las lecturas de acuerdo al consumo, y por lo tanto el cobro se hace de acuerdo a consumo promedio.
6. Adicional a lo anterior el servicio ha sido suspendido y reinstalado, en varias ocasiones, a tal punto que se tuvo que suspender con llave anti fraude, porque el servicio se encontraba directo, y estos servicios también aumentan el valor de la factura, además del uso de materiales que se requirieron para reconectar el servicio.



7. Que, es necesario que el usuario realice el trámite correspondiente para la instalación de un nuevo medidor con el fin de evitar cobros por consumo promedio, **matrícula 20208**.
8. Que, se le informa al usuario y/o suscriptor a través de la presente respuesta a su derecho de petición que, contará con un periodo de facturación para solicitar o instalar un medidor por su cuenta, si pasado dicho periodo el usuario o suscriptor no lo hace, ni manifiesta el tiempo de financiación, el prestador del servicio, podrá hacerlo por cuenta del usuario y/o suscriptor de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, y a lo establecido en el **Artículo 69 de la Resolución de Gerencia Número 0134**; cabe anotar que el periodo de facturación es equivalente a (30) días calendario.
9. Que, así mismo, es necesario indicarle al peticionante que, Empresas Públicas de Armenia EPA-ESP, cuenta con medios óptimos para efectuar el cambio, por lo cual, se le da la opción de financiación de acuerdo a las políticas de la empresa, para ello, deberá acercarse a nuestras oficinas a manifestar su decisión, de igual forma, la citada disposición precisa que los usuarios y/o suscriptores podrán adquirir los bienes con quién bien tenga y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas por la empresa.
10. 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 asignado a la **matrícula 20208** del predio ubicado en la **CR 19 31 64 POPULAR**.
11. Que, por lo anteriormente dicho, no se encuentra procedente reliquidar cuentas que sean 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, con **matrícula 20228**.
12. 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”

13. 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: Informar a la señora **EMILEIDY PERDOMO GUZMAN** que no es posible proceder a realizar descuentos o ajustar las cuentas de cobro de la matrícula **20208** del predio ubicado en la **CR 19 31 64 POPULAR.**, toda vez que, el medidor se encuentra TAPADO y de esta manera es imposible registrar el consumo real del servicio de acueducto y alcantarillado a través del instrumento de medición ubicado en el mismo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **EMILEIDY PERDOMO GUZMAN**, que cuenta con un término no mayor de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente resolución, para que realice por su parte o por intermedio de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P., el respectivo trámite para la instalación de un nuevo medidor, puesto que, es su deber atender el procedimiento para evitar cobros por consumo promedio, en la **matrícula 20208**

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la usuaria **EMILEIDY PERDOMO GUZMAN**, que hasta que no se genere el cambio del medidor no se puede estudiar la viabilidad de reliquidar cuentas de cobro, ya que como empresa necesitamos conocer el registro real del inmueble por concepto de consumo, **matrícula 20208**

ARTICULO CUARTO: Notificar a la usuaria **EMILEIDY PERDOMO GUZMAN** del contenido de la presente Resolución.

ARTICULO QUINTO: 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 diez (19) días del mes de setiembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó: CHT

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO

Armenia, Q. 19 de Septiembre de 2025

Señora:

EMILEIDY PERDOMO GUZMAN,

Dirección: **LINDARAJA ETAPA 2 MZN 12 CASA 11**

Matricula 20208

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Oficio **PQRDS – 6310***

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 6310 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: CHT

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO



