

AVISO No 696

17 DE OCTUBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 7135 DEL 03 DE OCTUBRE DE 2025**

Persona a notificar: **MARIA EVA PUERTA**

Dirección de notificación usuario: **CALLE 5N # 20 – 00 BLOQUE 0 APTO 402**

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., 17 de Octubre de 2025



Señora:

MARIA EVA PUERTA

Dirección: **CALLE 5N # 20 – 00 BLOQUE 0 APTO 402 - CIUDAD SORRENTO**

Matricula: 65066

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 696 RESOLUCION PQRDS 7135 DEL 03 DE OCTUBRE DE 2025

Cordial Saludo,

Aviso No. 696 RESOLUCION PQRDS 7135 DEL 03 DE OCTUBRE 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 7135
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR5288
MATRÍCULA 65066

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 EVA PUERTA** 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. 2025PQR5288**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección: **Calle 5N # 20 – 00 Bloque 9 Apto 402 – Ciudadela Sorrento**.
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 65066**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda por valor de **quinientos veinticinco mil setecientos pesos (\$525.700)** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado, se evidencia visita de crítica de fecha 05 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 3287, INFORMAN EN PORTERIA QUE HABITA 1 PERSONA. NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA REALIZADA POR FRC HERNAN BOLAÑOS"

5. Que, así mismo, se realizó **GEOFONIA** el día 15 de agosto del año en curso, con el fin de detectar fugas imperceptibles, y arrojó el siguiente resultado:

"MEDIDOR ELSTER SERIE 2014EPA000043151, DIAMETRO 1", LECTURA 3294, PERSONAS 1, UNIDADES 1, MEDIDOR NO REGISTRA FUGAS, INSTALACIONES INTERNAS NORMALES , RETIRAR MEDIDOR PARA CHEQUEO , CAMBIAR LLAVE DE PASO ESTA MALA. ATENDIO FIRMA ILEGIBLE, REVISO GILDARDO JIMENEZ, SOLICITO LUZ RUA, SE PROCEDE A ENVIAR EL MEDIDOR PARA CHEQUEO."



6. Que, producto de lo anterior, se retiró medidor para chequeo, con el fin de determinar si el mismo es conforme para su funcionamiento, arrojando el siguiente resultado:

**“SE REINSTALO MEDIDOR DE 1 PULGADA - CHEQ - 0478 - OPERARIO - CRISTIAN CHAVEZ -
USUARIO - ANDRES FELIPE CASTILLO - MEDIDOR DE 1/2 - CHEQ - 0478 - CONFORME - LCM – 0535”**

7. Que, como se aprecia en los numerales anteriores, se realizaron diferentes procedimientos en el medidor con No de **matrícula 65066**, donde se concluyó que el aparato de medición se encuentra conforme para su funcionamiento, y que a su vez no presenta ningún tipo de fugas y/o daños.
8. Que, es deber de la Entidad informar, que en el resultado de la geofonia se sugirió cambiar la llave de paso, toda vez que se encontraba en mal estado, **matrícula 65066**.
9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 65066**, se observa, que se factura por diferencia de lectura, de acuerdo a lo dispuesto por el aparato de medición ubicado en la dirección **Calle 5N # 20 – 00 Bloque 9 Apto 402 – Ciudadela Sorrento**, 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		5633	3309	3285	24	LECTURA	DIRECTO	09/09/2025	24	73231309	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	
2025	8		5613	3285	3243	42	LECTURA	ALTO CONSUMO...	08/08/2025	23	72836459	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	
2025	7		5593	3243	3219	24	LECTURA	NORMAL	08/07/2025	24	72473598	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	
2025	6		5571	3219	3199	20	LECTURA	NORMAL	06/06/2025	25	72094826	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	
2025	5		5551	3199	3178	21	LECTURA	NORMAL	07/05/2025	25	71716096	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	

9. Que, de acuerdo con la imagen anterior se observa que para el periodo de agosto de 2025 se presentó un alto consumo de **42 m3**, por una diferencia de lectura entre 3243 m3 y 3285 m3, **matrícula 65066**.
10. Que, de igual manera se observa que para el periodo de septiembre de 2025, ya se encuentra el consumo normalizado, **matrícula 65066**.
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, así mismo se realizó Geofonia y Retiro de Medidor para chequeo y no se detectó ningún tipo de anomalías y/o fugas en el medidor, **matrícula 65066**.
13. 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.

14. 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 crítica, geofonía, y retiro de medidor para chequeo donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de agosto de 2025, **matrícula 65066**.
15. Que, de la manera mas cordial se invita a la peticionaria **MARIA EVA PUERTA**, a hacer un uso responsable y moderado del servicio del agua, **matrícula 65066**.
16. 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 EVA PUERTA**, 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 crítica, geofonía y retiro de medidor para chequeo donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de agosto de 2025, **matrícula 65066**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria **MARIA EVA PUERTA**, 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 . 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 03 días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025).

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director
EPA

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO