

27 octubre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señora **MARIA EVA PUERTA GUERNO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 7107 DEL 08 DE OCTUBRE DE 2025**

Persona a notificar: **MARIA EVA PUERTA GUERNO**

Dirección del predio: **CL 5N 20 00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO**

Funcionario que expidió el acto: **SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

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 Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos 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, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Atentamente,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista



Armenia, 27 de octubre de 2025

Señor (a)

MARIA EVA PUERTA GUERNO

Dirección: **CL 5N 20 00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO**

Matricula **No. 65066**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 724 – “RESOLUCION PQRDS No. 7107 DEL 08 DE OCTUBRE DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 724 – “RESOLUCION PQRDS No. 7107 DEL 08 DE OCTUBRE 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,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista

RESOLUCIÓN PQRDS 7107
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION
RADICADO No. 2025PQR5358
MATRÍCULA 65066

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, la señora **MARIA EVA PUERTA GUERNEO**, 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. 2025PQR5358**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 5N 20 00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO matrícula 65066**.
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 **CL 5N 20 00 BL 9 AP 402 CIUD SORRENTO**; identificado con **matrícula 65066**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a Paz y Salvo por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato 65066 - JUAN CARLOS ACOSTA MARIN Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 2							Total Cartera \$ 0,00
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0	\$ 641.030,00	16/10/2025

4. Que revisando el sistema comercial se observa, que el día 06/08/2025 se generó una visita por crítica por alto consumo, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 3287, INFORMAN EN PORTERIA QUE HABITA 1 PERSONA. NO HAY QUIEN ATIENDA LA VISITA...”

5. Que, así mismo, se observa visita con geófono, realizada con fecha 15/08/2025 la cual fue atendida, arrojando 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 CHEQUO”

6. Que de igual manera, se ordenó el RETIRO DE MEDIDOR PARACHEQUEO la cual arrojó el siguiente resultado:

Con respecto al asunto de la referencia le informamos que mediante certificado de calibración LCM-0535, del Laboratorio de Medidores "EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA," el cual se encuentra debidamente acreditado por la ONAC, se determinó que su medidor marca ELSTER, con serie número 14043151 y un diámetro de 1", se encuentra dentro de los estándares permitidos de funcionamiento y el resultado es "CONFORME".

Por lo anterior y sin costo alguno para usted, el medidor se instalará en su predio por personal adscrito a la Unidad Gestión Pérdidas.

7. Que en atención a la presente petición, se envió una nueva visita de verificación, la cual fue atendida, arrojando el siguiente resultado:

"MEDIDOR MARCA ESTER SERIE 14.043151 DE 1 PULGADA LECTURA 3310 REGISTRA NORMAL SURTE APTO 402 1 PERSONA INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO".

8. Que, revisado el sistema comercial de la empresa, en relación al predio identificado con matrícula 65066, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha sus consumos se vienen facturando de acuerdo a los registros arrojados por el medidor dispuesto en el predio, como se puede ver en la siguiente imagen:

Consumos por Periodo												
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	Uso	
2025	9	5633	3309	3285	24	LECTURA	DIRECTO	09/09/2025	24	73231309	RESIDENCIAL	
2025	8	5613	3285	3243	42	LECTURA	ALTO CONSUMO...	08/08/2025	23	72836459	RESIDENCIAL	
2025	7	5593	3243	3219	24	LECTURA	NORMAL	08/07/2025	24	72473598	RESIDENCIAL	
2025	6	5571	3219	3199	20	LECTURA	NORMAL	06/06/2025	25	72094826	RESIDENCIAL	
2025	5	5551	3199	3178	21	LECTURA	NORMAL	07/05/2025	25	71716096	RESIDENCIAL	
2025	4	5531	3178	3161	17	LECTURA	NORMAL	08/04/2025	24	71338083	RESIDENCIAL	
2025	3	5529	3161	3139	22	LECTURA	NORMAL	07/03/2025	25	70960166	RESIDENCIAL	

9. Que, con base en la información contenida en nuestro sistema, reflejada en la anterior imagen, se observa que la empresa le ha estado facturando cobros que, son proporcionales a la realidad del predio, es decir, en los servicios de acueducto y alcantarillado se cobró consumo, igualmente sucede con el servicio de aseo que, se está generando facturación por producción con el ítem COSTO VARIABLE NA, matrícula 65066.
10. Que, en ese orden de ideas, **NO** se encuentra procedente realizar descuentos o reliquidaciones a la facturación correspondiente al predio identificado con matrícula No. 65066.
11. 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".
12. 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: Negar las pretensiones de la peticionaria, usuaria **MARIA EVA PUERTA GUERNEO**, respecto de efectuar descuentos o reliquidaciones a la facturación correspondiente al predio identificado con matrícula No. 65066.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la usuaria **MARIA EVA PUERTA GUERNEO**, del contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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, advirtiéndole al usuario que para recurrir deberá 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 ocho (08) días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Sandra Milena Gutiérrez Torres – Contratista Universitario –

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO 