

AVISO No 773

07 DE NOVIEMBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS 7463 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025**

Persona a notificar: **LEIDY JOHANNA GALVIS**

Dirección de notificación usuario: **MANZANA 9 CASA 15 B/ SANTA RITA**

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., 10 de Noviembre de 2025

Señora:

LEIDY JOHANNA GALVIS

Dirección: **MANZANA 9 CASA 15 BARRIO SANTA RITA**

Matricula: 64929

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso No. 773 RESOLUCION PQRDS 7463 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025

Cordial Saludo,

Aviso No. 773 RESOLUCION PQRDS 7463 DEL 27 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 7463
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADOS No. 2025PQR5864 2025PQR5865
MATRÍCULA 64929

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 **LEIDY JOHANNA GALVIS**, 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 peticiones con radicado **No. 2025PQR5864 y 2025PQR5865**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección: **Manzana 9 Casa 15 Barrio Santa Rita**.
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 64929**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **paz y salvo** en su saldo corriente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. Que, respecto del alto consumo registrado, se evidencia visita de crítica con fecha del 27 de septiembre del presente año, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

" LECTURA ACTUAL 1425, SURTE VIVIENDA DE UN NIVEL, CON DOS UNIDADES HABITACIONALES, SE TOCA EN AMBOS PREDIOS Y NO HAY RESPUESTA, SE TOMA LECTURA --SOLICITUD DE LA EMPRESA"



5. Que, así mismo se realizó visita de verificación el día 21 de octubre del año en curso, con el fin de conocer nuevos datos respecto del estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

"MATRÍCULA OK SERIE OK LECTURA 1435 FUNCIONA NORMAL INS NORMAL VIVEN 5 PERSONAS SURTE 2 UNIDADES"



6. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 64929**, se observa, que para el periodo de septiembre de 2025, se presentó un alto consumo facturando **25 m3** por una diferencia de lectura entre **1399 m3 y 1424**, 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		5649	1424	1399	25	LECTURA	ALTO CONSUMO...	29/09/2025	8	73528669	RESIDENCIAL	2 DIFERENCIA...
2025	8		5629	1399	1391	8	LECTURA	NORMAL	26/08/2025	8	73148725	RESIDENCIAL	2 DIFERENCIA...
2025	7		5609	1391	1386	5	LECTURA	NORMAL	28/07/2025	10	72770562	RESIDENCIAL	2 DIFERENCIA...
2025	6		5588	1386	1379	7	LECTURA	NORMAL	26/06/2025	11	72391813	RESIDENCIAL	2 DIFERENCIA...
2025	5		5567	1379	1370	9	LECTURA	NORMAL	28/05/2025	12	72013491	RESIDENCIAL	2 DIFERENCIA...

9. 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.
10. 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.
11. Que, la empresa debe informar, que el cobro por el servicio de alcantarillado es proporcional a los metros cúbicos consumidos en cada periodo, **matrícula 64929**.
12. Que, respecto del servicio de aseo, se debe informar que se facturan **2 Unidades Residenciales** con la tarifa correspondiente al estrato dos, actualmente como predio ocupado, **matrícula 64929**.
13. Que, por los argumentos anteriormente expuestos, no se encuentra procedente realizar ajustes o reliquidaciones a las cuentas 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, donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de septiembre de 2025, y respecto del cobro por el servicio de aseo se facturan dos unidades residenciales, **matrícula 64929**.

14. Que, de la manera mas cordial se invita a la peticionaria, a hacer un uso responsable y moderado del servicio del agua, **matrícula 64929**.
15. 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

ARTICULO PRIMERO: No acceder a las pretensiones de la peticionaria **LEIDY JOHANNA GALVIS**, 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, donde sus resultados confirmaron el consumo facturado para el periodo de septiembre de 2025, **matrícula 64929**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria **LEIDY JOHANNA GALVIS**, que respecto del servicio de aseo, se facturan dos unidades residenciales, dato que fue confirmado por visita de verificación, **matrícula 64929**.


ARTICULO TERCERO Notificar a la peticionaria **LEIDY JOHANNA GALVIS** 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 por el 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 27 días del mes de octubre 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 