

AVISO No 848

02 DE DICIEMBRE DE 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar

RESOLUCION PQRDS 6888 DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2025

Persona a notificar:

SANDRA LORENA CALDERON

Dirección de notificación usuario: **CALLE 32 # 28 – 21 SANTA ELENA**

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. 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,



NICOLAS ANDRES GIRALDO

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



OFICIO PQRDS 6888

Armenia, 19 de noviembre de 2025

Señora:

SANDRA LORENA CALDERON

Dirección: Calle 32 # 28 – 21 Santa Elena

Matrícula: 21040

Ref.: Respuesta Petición Radicado 2025PQR6398.

Cordial saludo:

De acuerdo con la petición de la referencia, donde nos solicita analizar y ajustar el cobro por concepto de consumo de los periodos de septiembre y octubre de 2025, del predio identificado con No de matrícula 21040, nos permitimos informarle lo siguiente:

Que, revisando en el sistema comercial, el historial del predio identificado con **matrícula 21040**, se evidencia que el día 09 de septiembre de 2025, se llevó a cabo instalación de medidor, bajo la siguiente observación:

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación	03/09/2025 15:09:01					
Fecha Ejecución	09/09/2025 12:07:00					
Fecha fin ejecución	9/9/2025, 12:07:00					
Fecha Legalización	17/09/2025 12:09:23					
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR					
¿Realizado por?	4494 - Mercedes Cárdenas Buitrago					
Usuario que Genera	luzer					
Usuario que Legaliza	mcardenas					
Programa	WFLEGA					
Cupón	-----					
Observación	COBRAR INSTALACION DE MEDIDOR DE 1/2 - VALVULA ANTIFRAUDE PROPORCIONADA POR EPA Y MANO DE OBRA POR INSTALACION DE VALVULA - OPERARIO - CRISTIAN CHAVEZ - DANIEL CASTRO - USUARIO FIRMA					

Por consiguiente, se evidencia, que el día 04 de noviembre del presente año, se realizó visita de verificación, con el fin de conocer el estado del medidor y de las instalaciones internas, y arrojó el siguiente resultado:

“SURTE VIVIENDA DE UN NIVEL ESTÁ EN CONSTRUCCIÓN LECTURA 14 SERIE 24 0562203 MARCA CONTROL AGUA, PERSONAS 1 , SE LLEVA REGISTRO DE FOTOS”



Así, las cosas y respecto de los cobros efectuados en los períodos correspondientes a septiembre y octubre de 2025, se evidencia, que el día 06 de noviembre del año en curso, mediante la ventanilla de atención al cliente de la Entidad, se reliquidaron dichas cuentas y se realizaron los ajustes a los que había lugar, cobrando **7 m3** para cada uno de los períodos mencionados, información que puede ser evidenciada en la siguiente imagen:

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación				06/11/2025 08:10:20		
Fecha Ejecución				06/11/2025 08:10:00		
Fecha fin ejecución				6/11/2025 8:10:00		
Fecha Legalización				06/11/2025 08:11:42		
Unidad Operativa				1 - CUADRILLA PARA PQR		
¿Realizado por?				173 - TECNICO PARA TODOS LOS TRABAJOS		
Usuario que Genera				chgonzalez		
Usuario que Legaliza				chgonzalez		
Programa				WFLEGA		
Cupón				-----		
Observación						
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO SEGUN VISITA DE ORDEN 4520427, SE PROCEDE A COBRAR EN LOS MESES 9 Y 10 7M3 , POR EL MEDIDOR NUEVO						

En ese sentido, se debe informar, que lo que la usuaria pretendía mediante derecho de petición, ya fue resuelto por el personal de atención al cliente de la Entidad, por tal motivo, no se encuentra procedente realizar nuevos ajustes.

Por último, se encuentra procedente ordenar al área de facturación, ajustar la lectura con **14 m3** al 05 de noviembre de 2025, con la observación de lectura “**normal**”.

Contra el presente oficio, 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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

Atentamente

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
DIRECTOR COMERCIAL
EPA E.S.P

Proyectó: Nicolás Andrés Giraldo – Abogado Contratista 
Revisó: Luz Adriana Cardona 