

11 diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **NAYRA ZAMBRANO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 7746 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION."**

Persona a notificar: **NAYRA ZAMBRANO**

Dirección del predio: **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**

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

Cargo: **ABOGADA 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, 11 de Diciembre de 2025

Señora:

NAYRA ZAMBRANO

Dirección De Notificación: **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**

Matricula: 166862

ASUNTO: Notificación por **Aviso 873– “RESOLUCION PQRDS 7746 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 873– RESOLUCION PQRDS 7746 “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,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista

RESOLUCIÓN PQRDS 7746
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR6522
MATRÍCULA 166862

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), usuario(a): **NAYRA ZAMBRANO**, 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. 2025PQR6522**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**; identificado con **matrículas 166862**.
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, 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.
4. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**, identificado con **matrícula 166862**, se observa que a la fecha dicho inmueble, cuenta con una deuda por valor de **(\$232.494,00) M/te**; entre los pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, más un valor financiado de **(\$145.964,00) M/te**. (Ver siguiente imagen):

Contrato		Total Cartera					
166862 - VERDU CONSTRUCCIONES S.A.S		\$ 117.930,00					
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 19							
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 117.930,00	\$ 0,00	\$ 117.930,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 80.780,00	18/10/2025

5. Que, en atención a su solicitud, se generó orden el 21/11/2025, para realizar vista de verificación en el predio ubicado en la **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**, arrojando las siguientes observaciones:

"MEDIDOR MARCA DIEHL, SERIE H24VA129683, LECTURA 65, REGISTRA NORMAL, SURTE VIVIENDA, (2)

PERSONAS".

6. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con matrícula **166862**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

Consumos por Periodo											
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	
2025	10		5671	69	48	21 LECTURA	NORMAL	31/10/2025	10	7396	
2025	9		5651	48	36	12 LECTURA	NORMAL	30/09/2025	9	7358	
2025	8		5631	36	21	15 LECTURA	NORMAL	29/08/2025	7	7320	
2025	7		5611	21	9	12 LECTURA	NORMAL	29/07/2025	5	7282	
2025	6		5590	9	1	8 LECTURA	NORMAL	27/06/2025	1	7245	
2025	5		5569	1	0	1 LECTURA	NORMAL	30/05/2025	0	7207	

7. Que, con base en la información contenida en nuestro sistema reflejada en la anterior imagen, se observa que la empresa ha venido facturando bajo la observación de lectura **NORMAL**, por diferencia de lecturas, con base en las mediciones tomadas periodo a periodo en el medidor de agua dispuesto en el inmueble ubicado en la dirección **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**, matrícula **166862**.
8. Que, con apoyo las anteriores observaciones, se pudo verificar que en las lecturas tomadas mes a mes del medidor instalado en el predio identificado con matrícula **166862**, no se observa variación alguna, pues el consumo ha sido facturado con base en la tarifa para los predios de uso y/o clase de servicio **(1) residencial (habitado); estrato tres medio (3) bajo**, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, lo cual indica que los consumos facturados y cobrados por parte de **Empresas Públicas de Armenia ESP.**, corresponden al consumo real del inmueble.
9. Que, en ese orden de ideas, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que, esta entidad, se encuentra facturando lo registrado por el medidor de agua instalado en el predio, con base en la tarifa para los predios de uso y/o clase de servicio **(1) residencial (habitado); estrato tres medio (3) bajo**, en los servicios suministrados por **Empresas Públicas de Armenia ESP.**
10. Que, se recomienda al usuario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en éste. **matrícula 166862**.
11. Que, igualmente, se encuentra importante recomendar al peticionario que debe estar revisando constantemente las instalaciones del predio con el fin de poder evidenciar alguna fuga y proceder con la correspondiente reparación.
12. 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".

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar al peticionario(a): **NAYRA ZAMBRANO**, que, no hay lugar a realizar descuentos o reliquidaciones a la facturación emitida para la unidad residencial ubicada en la **CL 49 56 75 T.R 1 APTO A 06 VERDE ENCANTO**, matrícula **166862**, pues el consumo facturado, fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, mes a mes.

ARTÍCULO SEGUNDO: Recomendar al usuario, hacer un uso eficiente del servicio de acueducto, teniendo en cuenta que todo lo consumido es registrado por el medidor de agua, cerrar un poco la llave de paso del medidor con la finalidad de que haya un menor flujo de agua, ya que el consumo facturado depende estrictamente de lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio, siendo así el gasto que se realice en éste. **matrículas 166862.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario(a), **NAYRA ZAMBRANO**, de la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: 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 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 siete (07) días del mes de noviembre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director Comercial
E.P.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró: Sandra Milena Gutiérrez Torres – abogada contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.