

12 diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 7750 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Persona a notificar: **DORIS MUÑOZ PEREZ**

Dirección del predio: **Manzana D Casa B, barrio La Montaña.**

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, 12 de Diciembre de 2025

Señora:

DORIS MUÑOZ PEREZ

Dirección De Notificación: **Manzana D Casa B, barrio La Montaña.**

Matricula: 63400

ASUNTO: Notificación por **Aviso 880- “RESOLUCION PQRDS 7852 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 880- “RESOLUCION PQRDS 7852 “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 7750
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR6611
MATRIÍULA 63400

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 peticionaria, la señora **DORIS MUÑOZ PEREZ**., 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. 2025PQR6611**, donde presenta reclamación formal en relación con la factura del periodo de octubre, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **Manzana D Casa B, barrio La Montaña**, identificado con **matrícula 63400**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **Manzana D Casa B, barrio La Montaña**., identificado con **matrícula 63400**., se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a Paz y Salvo por concepto de servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

Contrato
63400 - MUNOZ PEREZ DORIS
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 11

Total Cartera
\$ 51.450,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 51.450,00	\$ 0,00	\$ 51.450,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 123.870,00	24/11/2025

3. 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 (...)*; 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*.
4. Se procedió a revisar el sistema comercial de la entidad, encontrando que previo a la facturación del periodo en reclamación se envió visita crítica el día 21 de octubre de 2025 para confirmar la lectura y las condiciones del inmueble, encontrando lo siguiente:

“lectura actual 352, surte vivienda de un nivel, viven en casa 3 personas, se revisan instalaciones internas, 1 baño cocina y zona de ropas, no fugas visibles -SOLICITUD DE LA EMPRESA”

- Que se envió nuevamente visita de verificación el 05 de Noviembre de 2025 evidenciándolo siguiente:

“se verifica medidor serie 359364 lectura 357 surte vivienda 1 planta no se puede verificar instalaciones internas ni funcionamiento del medidor predio solo Nota. Usuario no puede estar presente ya que se encuentra en el hospital. Esperando que su esposa de A luz. se hizo visita en dos veces Hay registro fotográfico en el grupo”

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 63400**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, ALTO CONSUMO, BAJO LLAVE, y en el periodo correspondiente al mes de noviembre de 2025 se evidencia un alto consumo confirmado por visita programada en atención del usuario, confirmando la lectura tomada por el funcionario de la empresa.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...
2025	11		5683	360	352	8 LECTURA	NORMAL	21/11/2025	13	74183007
2025	10		5663	352	325	27 LECTURA	ALTO CONSUMO...	22/10/2025	10	73802582
2025	9		5643	325	306	19 LECTURA	NORMAL	22/09/2025	8	73422279
2025	8		5623	306	299	7 LECTURA	BAJO LLAVE	20/08/2025	7	73042500
2025	7		5603	299	291	8 LECTURA	NORMAL	21/07/2025	7	72664498

- Que, al analizar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 63400**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas registradas por el instrumento de medición sin presentar error de lectura alguno. Según lectura al medidor realizada el 06 de noviembre de 2025.



- Que, dado lo anterior, no se encuentra procedente realizar ajustes o descuentos a la cuenta objeto de reclamación, ya que se evidencia que se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece, la revisión previa a la facturación, tal y como se aprecia en el numeral 4 de la presente resolución.

- Se recomienda al usuario, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no presenten daños que estén generando altos

consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. Así como, también en caso de presentar cualquier novedad relacionada con el medidor es su deber reportar a la empresa. **matrícula No. 63400.**

10. 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: Informar a la peticionaria, la señora **DORIS MUÑOZ PEREZ**., en el sentido de que se realizó la revisión exhaustiva de la facturación del periodo en reclamo y la misma se encuentra dentro de los parámetros normales, donde se cobra según lo que registra el instrumento de medición para cada periodo en particular.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la peticionaria, **DORIS MUÑOZ PEREZ**, que el incremento no se trata de un error de lectura, sino de un alto consumo en el predio el cual ha sido confirmado y verificado mediante las visitas técnicas realizadas al predio tal, por lo que no se encuentra procedente realizar ajustes o descuentos a la cuenta objeto de reclamación, ya que se evidencia que se realizó por parte de la Empresa, el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece, la revisión previa a la facturación, tal y como quedo evidenciado en el numeral 4 de la presente resolución

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, la señora **DORIS MUÑOZ PEREZ** de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Contra la presente resolución, procede el 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, 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 dos (02) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director comercial
EPA E.S.P

Proyectó: Sandra Gutiérrez – Abogado contratista

Reviso y aprobó: Javier Salazar Giraldo – Profesional especializado II Revisado