

22 diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar: **Resolución PQRDS 7852 DEL 10/12/2025 "POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION."**

Persona a notificar: **MIRIAM SALCEDO PRIETO**

Dirección del predio: **CL 19N 12 49 BL 7 AP 102 C.R. EL RETIRO**

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. 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.

Atentamente,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista



Armenia, 22 de Diciembre de 2025

Señor(a):

MIRIAM SALCEDO PRIETO

Dirección: CL 19N 12 49 BL 7 AP 102 C.R. EL RETIRO

Matrícula No. 52981

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 904– “Resolución PQRDS 7852 DEL 10/12/2025 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 904– “Resolución PQRDS 7852 DEL 10/12/2025 “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,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista

RESOLUCION PQRDS 7852
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR6778
MATRICULA 52981

El director Comercial de EMPRESAS PUBLICAS 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 **MIRIAM SALCEDO PRIETO.**, 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. 2025PQR6778**, 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 **CL 19N 12 49 BL 7 AP 102 C.R. EL RETIRO**, identificado con **matrícula 52981**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19N 12 49 BL 7 AP 102 C.R. EL RETIRO**, identificado con **matrícula 52981**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra pendiente por cancelar la suma de **\$253.610,00** por concepto de servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo.

Contrato
52981 - GONZALEZ RESTREPO OLGA LUCIA
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 20

Total Cartera
\$ 253.610,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 253.610,00	\$ 0,00	\$ 253.610,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 86.880,00	21/10/2025

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. Que se procedió a revisar el sistema encontrando que previo a la facturación del periodo en reclamación se envió visita para confirmar la lectura y las condiciones del inmueble, encontrando lo siguiente:

Información General	Datos Adicionales	Cobros	Solicitante	Ítems	Reclamaciones
Fecha Radicado					28/11/2025
Medio Recepción					1 - PERSONAL
Medio de Notificación					3 - PERSONAL
Tipo trámite					1 - PETICION
Radicator					sandramgt
Fecha Cierre Tramite					01/12/2025
Fecha de Respuesta					----
Tipo Respuesta					6 - PENDIENTE DE RESPUESTA
Tipo de Notificación					----
Observación VISITA VERIFICACION, por alto consumo, peticion de la usuario por inconsistencia en la lectura, verificar lectura, instalaciones que surte					

Información...	Datos...	Cobros	Ítems	Cambios de...	Archivos...	Evidencia
Fecha Asignación						01/12/2025 08:15:54
Fecha Ejecución						01/12/2025 11:30:00
Fecha fin ejecución						1/12/2025, 11:30:00
Fecha Legalización						01/12/2025 11:31:22
Unidad Operativa						1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?						4577 - Jose Eliecer Diaz Nieto
Usuario que Genera						sandramgt
Usuario que Legaliza						joseen
Programa						APP
Cupón						----
Observación matrícula ok serie ok lectura 556 usuario no solicitaron visita no autoriza ingresar al apto						

“matrícula ok serie ok lectura 556 usuario no solicitaron visita no autoriza ingresar al apto”

- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 52981**, se observa que se factura bajo la observación de lectura NORMAL, pero en el periodo de octubre del año en curso, se presentó un error en la toma de lectura del medidor, razón por la cual para dicho periodo se facturó un consumo de seis (6) m3. Posteriormente para el mes de noviembre se facturaron 31 m3 por concepto de consumos, valor que no corresponde al consumo real del usuario, evidenciándose así una inconsistencia en la lectura registrada.
- Que una vez realizada la verificación de la lectura actual del medidor, la cual arroja un registro de 556 m3, se determina que el consumo real acumulado corresponde a 14 m3 para los meses de octubre y noviembre, teniendo en cuenta que 6m3 ya fueron cobrados en el mes de octubre, por lo tanto el consumo real correspondiente al mes de noviembre es de 8 m3, en consecuencia, procede el ajuste y descuento en la facturación del mes de noviembre, con el fin de reflejar el consumo real del usuario.

Consumos por Periodo														
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro	Ver más
2025	11	5676	550	519	31	LECTURA	ALTO CONSUMO CONFL...	11/11/2025	6	74048579	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	+
2025	10	5656	519	536	6	LECTURA	NORMAL	14/10/2025	6	73668297	RESIDENCIAL	5	COBRO...	+
2025	9	5636	536	531	5	LECTURA	NORMAL	11/09/2025	6	73288377	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	+
2025	8	5616	531	524	7	LECTURA	NORMAL	12/08/2025	6	72909001	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	+
2025	7	5596	524	518	6	LECTURA	NORMAL	14/07/2025	5	72531024	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	+
2025	6	5574	518	511	7	LECTURA	NORMAL	12/06/2025	5	72152035	RESIDENCIAL	5	DIFERENCIA...	+



7. Que, dado lo anterior, se encuentra procedente ordenar la reliquidación de la cuenta correspondiente al mes de noviembre del año en curso, realizando el cobro de 8 M3 por concepto de consumos, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo, **matrícula 52981**.
8. 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.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la peticionaria, **MIRIAM SALCEDO PRIETO.**, que se encuentra procedente ordenar la reliquidación de la cuenta correspondiente al mes de noviembre del año en curso, realizando el cobro de 8 M3 por concepto de consumos, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo, **matrícula 52981**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar al área de facturación de la Entidad, la reliquidación de la cuenta correspondiente al mes de noviembre del año en curso, realizando el cobro de 8 M3 por concepto de consumos, descontando los M3 cobrados de más para dicho periodo, **matrícula 52981**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, **Miriam Salcedo Prieto**, 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. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los diez (10) 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 Milena Gutiérrez Torres – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II REVISADO

