

RESOLUCIÓN PQRDS 8618
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR7291
MATRÍCULA 115531

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

- Que, la señora **Marina Arroyave**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con radicado **No. 2025PQR7291** respecto del predio ubicado en **CR 19 57 15 CS 7 MIRADOR DE LA ISABELA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula No. 115531**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
- Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 19 57 15 CS 7 MIRADOR DE LA ISABELA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula No. 115531**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a **PAZ Y SALVO** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Que, según lo establecido en el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994** (...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
- Que, una vez verificado el sistema de la entidad comercial, se observa una atención presencial, donde realiza una reclamación al predio identificado con **matrícula 115531** el día 09 de diciembre y se procede a reliquidar la cuenta correspondiente al mes de noviembre con 10 M3, bajo la siguiente observación:

"INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO, SE PROCEDE COBRAR 10M3 POR PRORRATEO PARA 44 DIAS CON LECT. 0482,
FOTO SUMINISTRADA POR EL USUARIO"

- Que con el propósito de atender su requerimiento, se programó una nueva visita de verificación al inmueble el día 15 de diciembre de 2025, no obstante, al momento de la inspección no fue posible realizar la revisión, toda vez que no se contó con acceso al predio, al no encontrarse portero disponible ni obtener respuesta a través del citófono, lo cual impidió el ingreso al personal autorizado, reflejando el siguiente resultado:
"usuario no aporta números de comunicación y no hay portero y no contestan el citófono"
- Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 115531**, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojadas por el medidor sin presentar error de lectura alguno. Como se evidencia a continuación:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	11	5691	482	468	14	LECTURA	NORMAL	28/11/2025
2025	10	5670	468	467	1	LECTURA	NORMAL	31/10/2025
2025	9	5650	467	466	1	LECTURA	NORMAL	30/09/2025
2025	8	5630	466	465	1	LECTURA	BAJO LLAVE	27/08/2025
2025	7	5610	465	463	2	LECTURA	NORMAL	28/07/2025

- Que, en consecuencia, se le informa, que, para poder brindar una explicación clara y técnica sobre el aumento del consumo registrado, es indispensable que la usuaria permita el acceso al medidor, así como al personal técnico de la entidad para la verificación del estado del equipo de medición y la revisión de las instalaciones internas del inmueble

ubicado en **CR 19 57 15 CS 7 MIRADOR DE LA ISABELA**, a fin de descartar posibles fallas, fugas o inconsistencias en la lectura.

8. Que, se recomienda a los usuarios, 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 este. **matrícula 115531**.
9. 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: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **Marina Arroyave**, en el sentido de realizar ajustes o reliquidaciones adicionales al consumo registrado al predio identificado con **matrícula 115531**, dado que sus consumos han sido facturados con base en los registros arrojados por el instrumento de medición, además de lo manifestado en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria, que, para poder brindar una explicación clara y técnica sobre el aumento del consumo registrado, es indispensable que permita el acceso al medidor, así como al personal técnico de la entidad para la verificación del estado del equipo de medición y la revisión de las instalaciones internas del inmueble ubicado en **CR 19 57 15 CS 7 MIRADOR DE LA ISABELA**, a fin de descartar posibles fallas, fugas o inconsistencias en la lectura.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **Marina Arroyave** 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 o por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co . Advertiendo 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 veintitrés (23) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Proyectó: Sandra Milena Gutiérrez Torres – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II 

CITACION NOTIFICACIÓN PERSONAL 8735 DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2025

Armenia, Q. 23 de diciembre de 2025

Señor (a):

Marina Arroyave.

Dirección: CR 19 57 15 CS 7 MIRADOR DE LA ISABELA

Teléfono 3102052410

Correo marroyavearbelaez@gmail.com

Matricula No. 115531

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Citación de Notificación personal Resolución PQRDS – 8618.

De manera comedida me permito informarle que debe acercarse a las oficinas de Atención al usuario de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia ESP, ubicadas en la **Carrera 18 Calle 17 esquina Centro Comercial del Café Piso 3**, en un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m a 4:30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución PQRDS 8618 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío de la citación usted no ha comparecido, se procederá a la notificación por aviso, enviándose a la dirección de notificación, la cual quedará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar destino, conforme lo dispone el artículo 69 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes períodos de facturación si hubiere a lugar.

Se advierte que debe acreditar la calidad en que actúa.

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

EPA ESP

Proyectó: Sandra Milena Gutiérrez Torres – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II

Araya.