

AVISO No. 288

07 de ABRIL de 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

Por el cual se notifica a (él) (la) señor(a) **GERMAN OYOLA TORRES**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRSD 1780 DEL 25 DE MARZO DE 2026.**

Persona a notificar: **GERMAN OYOLA TORRES**

Dirección del predio: **MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO**

Funcionario que expidió el acto: **JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN**

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. o al 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 de la ley 142 de 1994.**

Atentamente,



JOSE MIGUEL RAMIREZ ESTEBAN
Contratista Universitario
Dirección Comercial. EPA E.S.P.



Armenia, Quindío, 07 de ABRIL de 2026

SEÑOR: **GERMAN OYOLA TORRES**
DIRECCIÓN: MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO
MATRÍCULA: 132145
EMAIL: manitapereira@hotmail.com
Armenia-Quindío.

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 288 “OFICIO PQRS D 1780 DEL 25 DE MARZO DE 2026”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 288- “OFICIO PQRS D 1780 DEL 25 DE MARZO DE 2026”
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”.

OFICIO PQRS D 1780 DEL 25 DE MARZO DE 2026

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,



JOSE MIGUEL RAMIREZ ESTEBAN
Contratista Universitario
Dirección Comercial. EPA E.S.P.



OFICIO PQRDS 1780

Armenia (Q), 25 de marzo de 2026

SEÑOR: **GERMAN OYOLA TORRES**
DIRECCIÓN: MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO
MATRÍCULA: 132145
EMAIL: manitapereira@hotmail.com

REF.: Respuesta a derecho de petición Rad. 2026PQR1571.

Cordial saludo.

En atención al derecho de petición presentado por usted, mediante el cual manifiesta inconformidad con el valor facturado correspondiente al período del mes de febrero de 2026 por concepto de los servicios públicos domiciliarios prestados en el predio ubicado en la **MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P. con matrícula **No. 132145**, esta entidad se permite informar lo siguiente:

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**.

Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con matrícula **No. 132145**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta una deuda por valor de **(\$ 89.700,00) M/te**; por concepto de la instalación del nuevo medidor y por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así: **(VER IMAGEN)**.

Contrato		Total Cartera
132145 - GERMAN OYOLA TORRES		\$ 89.700,00
Municipio: ARMENIA Cido: CICLO 10		

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 89.700,00	\$ 39.310,00	\$ 50.390,00	\$ 0,00	\$ 0,00	2	\$ 18.170,00	24/01/2026

Que, con el propósito de atender su solicitud de manera clara, completa y soportada técnicamente, se realizó revisión del historial comercial, de mediciones y de las atenciones registradas en el sistema, encontrándose los siguientes antecedentes relacionados con el predio identificado con matrícula **No. 132145**:

1. Atención del 288 de noviembre de 2025:

Se registró reclamación por lectura incorrecta, evidenciándose que el medidor presentaba lectura 312 m³, igual a la lectura anterior, motivo por el cual en el período anterior se había facturado un consumo de 11 m³ debido a que el medidor se encontraba bajo llave y no fue posible realizar la lectura real.



Una vez aportada la evidencia correspondiente, la empresa procedió a realizar la reliquidación y descuento de los 11 m³ facturados, ajustando la facturación conforme a la lectura real del equipo de medida. (VER IMAGEN)

Observación

LECTURA INCORRECTA medidor 312 metros y anterior 312 se descuenta consumo ultimo mes se sube foto

2. Atención del 09 de diciembre de 2025:

Se registró nuevamente reclamación por lectura incorrecta e inconformidad con el consumo facturado, teniendo en cuenta que el medidor se encontraba inaccesible, motivo por el cual en el período de noviembre se había facturado consumo promedio.

Posteriormente, el usuario aportó fotografía del medidor evidenciando lectura de 313 m³, razón por la cual la empresa procedió a descontar los 3 m³ facturados en dicho período, efectuando el respectivo ajuste en la facturación. (VER IMAGEN)

Observación

INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO COBRADO, SE PROCEDE DESCONTAR SEGUN FOTO SUMINISTRADO POR EL USUARIO CON LECT. 313

3. Actualización de estratificación socioeconómica:

Mediante oficio remisorio No. BD 2026EE-3288 DP de fecha 15 de enero de 2026, expedido por la Alcaldía Municipal de Armenia – Departamento Administrativo de Planeación Municipal, se informó a esta entidad la actualización de la estratificación socioeconómica del inmueble objeto de la presente solicitud. (VER IMAGEN)

Observación

OFICIO REMISORIO BD 2026EE-307 DP- 15 enero del 2026 ESTRATIFICACION

En virtud de lo anterior, el predio que venía siendo facturado como estrato 1 bajo, pasó a ser clasificado como estrato 3 bajo, información que fue incorporada al sistema comercial de la entidad conforme a la certificación remitida por la autoridad competente.

Es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 101 y siguientes de la Ley 142 de 1994, la competencia para determinar, modificar o revisar la estratificación socioeconómica corresponde exclusivamente al municipio, a través de la autoridad de planeación municipal, por lo cual Empresas Públicas de Armenia E.S.P. no tiene competencia legal para modificar o controvertir dicha clasificación, limitándose únicamente a aplicar en la facturación el estrato oficialmente certificado por la administración municipal.

En consecuencia, cualquier inconformidad relacionada con la clasificación socioeconómica del inmueble deberá ser presentada directamente ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de la Alcaldía de Armenia, entidad competente para adelantar la revisión individual de estrato.

4. Facturación del período reclamado:

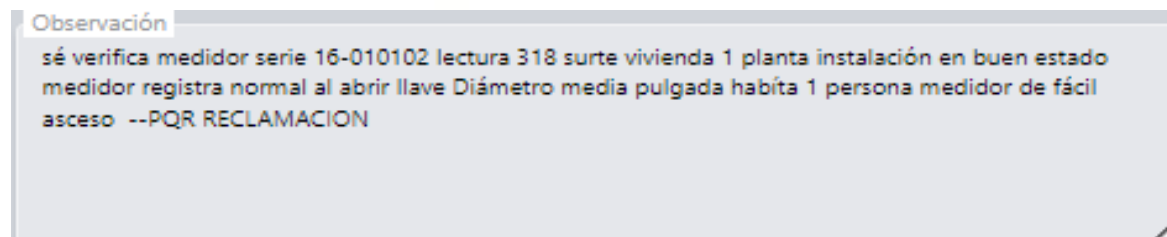
Revisado el historial de mediciones del predio, se evidenció que para el período correspondiente al mes de febrero de 2026, se facturó un consumo de 3 m³, el cual fue liquidado inicialmente bajo la modalidad de consumo promedio, debido a que en el momento de la toma de lectura, el medidor se encontraba tapado, impidiendo el acceso para registrar la lectura real.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2026	2	5743	318	315	3	LECTURA	TAPADO	19/02/2026

No obstante, con el fin de verificar la situación manifestada por el usuario, la empresa programó visita técnica de verificación al predio.

5. Visita de verificación del 17 de marzo de 2026:

Durante la inspección técnica realizada se evidenció lo siguiente: **(VER IMAGEN)**



Conforme a lo anterior, se verificó que el medidor se encontraba registrando consumo de manera normal y acorde con el uso del inmueble.

Adicionalmente, al realizar el análisis de las lecturas históricas, se pudo establecer que la lectura registrada durante la visita (318 m³) resulta coherente con el consumo facturado de 3 m³, teniendo en cuenta que el último registro disponible era de 315 m³, lo cual confirma que el consumo facturado corresponde al consumo real acumulado del servicio.

En ese orden de ideas, se concluye que no se evidencia error en la facturación, toda vez que los 3 m³ cobrados corresponden al consumo efectivamente registrado por el medidor instalado en el predio, razón por la cual no resulta procedente efectuar descuentos, reliquidaciones o ajustes adicionales sobre la factura objeto de reclamación.

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.

Agradecemos su comprensión frente a la situación presentada y reiteramos nuestro compromiso de garantizar la correcta medición del servicio y la prestación eficiente del mismo.

Atentamente,



JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: José Miguel Ramírez Esteban - Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II *Luz*
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 1781 DEL 25/03/2026

Armenia (Q), 25 de marzo de 2026

SEÑOR: **GERMAN OYOLA TORRES**
DIRECCIÓN: **MZ T CS 9 ATRAS – BARRIO RECREO**
MATRÍCULA: 132145
EMAIL: manitapereira@hotmail.com

Armenia – Quindío

ASUNTO: Citación de Notificación personal del oficio PQRDS – 1780.

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 del oficio **PQRDS 1780**.

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 de este 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 al usuario que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Jose Miguel Ramirez Esteban - Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – profesional especializado II
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



ANEXO: COPIA ÍNTEGRA DEL OFICIO PQRDS 1780 DEL 25 DE MARZO DE 2026.

