

AVISO No. 289

07 de abril de 2026

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRSD 1778 DEL 25 DE MARZO DE 2026.**

Persona a notificar: **ELVIA MARIA LONDOÑO**

Dirección del predio: **CL 24N 5-07 CASA 78 CONDOMINIO RESERVAS DE LA SABANA**

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](mailto: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

SEÑORA:  
**ELVIA MARIA LONDOÑO**  
**DIRECCIÓN: CL 24N 5-07 CASA 78 CONDOMINIO RESERVAS DE LA SABANA**  
**MATRÍCULA: 110675**  
EMAIL: [smramos.75@gmail.com](mailto:smramos.75@gmail.com)  
Armenia – Quindío

**ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 289- “RESOLUCIÓN PQRSD 1778 DEL 25 DE MARZO DE 2026”.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 289 - **“RESOLUCION PQRSD 1778 DEL 25 DE MARZO DE 2026” 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,



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



**RESOLUCIÓN PQRDS 1778  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2026PQR1549  
MATRÍCULA 110675**

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, la señora: **ELVIA MARIA LONDOÑO**, 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. 2026PQR1549**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CL 19N 10 41 MZ D CS 10 – URB CASTELLON**; identificado con **matrícula 110675**.
2. 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.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CL 19N 10 41 MZ D CS 10 – URB CASTELLON**; identificado con **matrícula 110675**, se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra a presenta una deuda por valor de **(\$ 284.460,00) M/te**; por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato  
110675 - FELIPE RODRIGUEZ  
Municipal: ARMENIA Ciclo: CICLO 20

Total Cartera  
\$ 284.460,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 284.460,00	\$ 0,00	\$ 284.460,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 251.520,00	22/02/2026

4. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 110675**, se evidencia en nuestro sistema, en el historial de lecturas, que el medidor **No. 508001978** ha estado presentado inconsistencia en la medición de consumo de acueducto, mostrando la misma lectura **(2492 mts3)**. **(Ver imagen)**



Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2026	3		5757	2492	35	LECTURA	FRENADO	12/03/2026
2026	2		5737	2492	30	LECTURA	FRENADO	12/02/2026
2026	1		5717	2492	30	LECTURA	FRENADO	13/01/2026
2025	12		5697	2492	30	LECTURA	FRENADO	15/12/2025
2025	11		5676	2492	25	LECTURA	FRENADO	11/11/2025

- Que, dado lo anterior, se informa al peticionario que, la entidad se encuentra facturando bajo el criterio y/o concepto de **promedio**, toda vez que el medidor ha estado **FRENADO** y de esta manera no es posible conocer el consumo real del inmueble, con **matrícula 110675**.
- Que el día 20/02/2026 se generó notificación de cambio de medidor frenado, la cual fue efectivamente realizada mediante comunicación dejada en portería del conjunto residencial, informando la necesidad de realizar la sustitución del instrumento de medición.

**Observación**  
 --NOTIFICACIÓN EFECTIVA - MEDIDOR FRENADO se deja carta en portería

- Que posteriormente, y con ocasión de la solicitud presentada por la usuaria, se generó orden de visita de verificación el día 05/03/2026, con el fin de constatar el estado del medidor, verificar si el predio se encontraba habitado, revisar las instalaciones internas y registrar evidencia técnica y fotográfica del equipo de medición. En la cual se pudo evidenciar lo siguiente: **(VER IMAGENES)**

**Observación**  
 medidor frenado para cambio de medidor habitan 1 persona



- Que el día 24/03/2026, se generó automáticamente orden de cambio de medidor, debido a la condición de medidor frenado, frente a lo cual la usuaria manifestó oposición a dicha actuación. **(VER IMAGEN)**



Observación

--USUARIO SE OPONE

9. Que conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la medición del consumo constituye el elemento principal para la determinación del precio del servicio público domiciliario, razón por la cual resulta indispensable contar con instrumentos de medición técnicamente idóneos y en correcto estado de funcionamiento.
10. Que, en consecuencia, cuando el instrumento de medición presenta fallas que impiden registrar el consumo real del servicio, se hace necesario proceder con la sustitución del medidor, con el fin de garantizar una facturación basada en el consumo real del inmueble.
11. Que, frente a la solicitud de la usuaria relacionada con la realización de pruebas técnicas o de laboratorio al medidor, es necesario indicarle, que la empresa, a través de su personal técnico y de los contratistas encargados de las visitas de verificación, cuentan con los procedimientos técnicos necesarios para determinar el estado de funcionamiento de los instrumentos de medición, siendo dichas verificaciones un insumo técnico válido para establecer la condición del equipo.
12. Que, respecto a la solicitud de reliquidación de los últimos cinco (5) meses facturados por promedio, es necesario indicar que no es posible determinar el consumo real del inmueble mientras el medidor permanezca frenado, razón por la cual no resulta procedente efectuar reliquidaciones con base en información que no permite establecer con certeza el consumo real del servicio.
13. Que, no obstante lo anterior, una vez se realice la instalación de un nuevo medidor y se pueda verificar el comportamiento real del consumo del inmueble, mediante los registros del nuevo instrumento de medición, la usuaria podrá solicitar el estudio de reliquidación de los periodos facturados por promedio, con base en el comportamiento de consumo registrado por el nuevo equipo.
14. Que la usuaria solicitó igualmente información relacionada con los valores del medidor, instalación y especificaciones técnicas para la adquisición del instrumento de medición.
15. Que, en ese sentido, Empresas Públicas de Armenia E.S.P. informa que el medidor requerido para el predio corresponde a un medidor de (1/2), cuyos valores aproximados, incluyendo impuestos, son los siguientes:

Medidor de (1/2)	(\$392.700) M/te
Instalación del medidor	(\$42.554,40) M/te
Válvula (1/2)	(\$45.473,47) M/te
Instalación de válvula	(\$14.627,48) M/te



16. Que dichos valores, en caso de que la usuaria decida realizar la instalación por intermedio de la empresa, serán cargados a la facturación posterior del inmueble, pudiendo igualmente acceder a los mecanismos de financiación establecidos por la empresa.
17. Que, de igual manera, se informa, que la usuaria puede adquirir el medidor por sus propios medios, siempre que el instrumento de medición cumpla con las especificaciones técnicas exigidas por la empresa, dentro de las cuales se encuentra que el medidor sea clase **R315 o superior**, debiendo además presentar:
  - **Factura de compra del medidor**
  - **Certificado de calibración**
  - **Formato de autorización de instalación de medidor debidamente diligenciado.** (El cual será anexado en esta resolución)
18. Que, en caso de no realizarse el cambio del medidor, la empresa deberá continuar efectuando la facturación bajo el criterio de consumo promedio, debido a la imposibilidad técnica de determinar el consumo real del servicio mientras el equipo de medición permanezca frenado.
19. 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 usuaria **ELVIA MARINA LONDOÑO**, que el medidor instalado en el inmueble identificado con matrícula **No. 110675** presenta la condición técnica de **MEDIDOR FRENADO**, toda vez que registra la misma lectura de 2492 m<sup>3</sup>, razón por la cual no es posible determinar el consumo real del servicio.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a la usuaria **ELVIA MARINA LONDOÑO**, que resulta técnicamente necesario realizar el cambio del medidor, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo del servicio de acueducto en el inmueble.

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a la peticionaria **ELVIA MARINA LONDOÑO**, que podrá realizar la instalación del nuevo medidor por su cuenta o a través de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., teniendo en cuenta las especificaciones técnicas exigidas por la empresa.

**ARTICULO CUARTO:** Informar a la usuaria **ELVIA MARINA LONDOÑO** que, si decide adquirir el medidor por sus propios medios, deberá presentar ante la empresa la factura de compra, certificado de calibración y el formato de autorización de instalación de medidor debidamente diligenciado, y que el equipo deberá cumplir con especificación R315 o superior.

**ARTICULO QUINTO:** Informar a la usuaria **ELVIA MARINA LONDOÑO**, que no es procedente efectuar reliquidación de los consumos facturados por promedio mientras el medidor permanezca frenado, toda vez que no es posible determinar el consumo real del inmueble.

**ARTICULO SEXTO:** Informar a la peticionaria **ELVIA MARINA LONDOÑO** que, una vez instalado el nuevo medidor y verificado el comportamiento real del consumo del inmueble, podrá solicitar el estudio de reliquidación de los periodos facturados por promedio, con base en los registros del nuevo instrumento de medición.

**ARTICULO SEPTIMO:** Notificar a la usuaria **ELVIA MARINA LONDOÑO** del contenido de la presente Resolución.

**ARTICULO OCTAVO:** 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](mailto: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 VEINTICINCO (25) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN**

**Director Comercial**

**EPA ESP**

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



## CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 1779 DEL 25/03/2026

Armenia (Q), 25 de marzo de 2026

SEÑOR:

**ELVIA MARIA LONDOÑO**

**DIRECCIÓN: CL 24N 5-07 CASA 78 CONDOMINIO RESERVAS DE LA SABANA**

**MATRÍCULA: 110675**

EMAIL: [smramos.75@gmail.com](mailto:smramos.75@gmail.com)

Armenia – Quindío

**ASUNTO:** Citación de Notificación personal de la Resolución PQRDS – 1778.

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 1778**.

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 DE LA RESOLUCION PQRDS 1778 DEL 25 DE MARZO DE 2026.**

