

AVISO No.317

15 de ABRIL de 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

Por el cual se notifica a (él) (la) señor(a) **MARGARITA ROSA AGUDELO DÍAZ**, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRSO 1923 DEL 01 DE ABRIL DE 2026.**

Persona a notificar: **MARGARITA ROSA AGUDELO DÍAZ**

Dirección del predio: **CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER**

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, 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 de la ley 142 de 1994.**

Atentamente,



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

Armenia, Quindío, 15 de ABRIL de 2026

SEÑORA:

MARGARITA ROSA AGUDELO DÍAZ

DIRECCIÓN: CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER

EMAIL: margaritaagudelo3@hotmail.com

MATRÍCULA: 156176

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 317 “OFICIO PQRS D 1923 DEL 01 DE ABRIL DE 2026”.

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 317- “OFICIO PQRS D 1923 DEL 01 DE ABRIL DE 2026”
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”.

OFICIO PQRS D 1923 DEL 01 DE ABRIL 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 1923

Armenia (Q), 01 de abril de 2026

SEÑORA:

MARGARITA ROSA AGUDELO DÍAZ

DIRECCIÓN: CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER

EMAIL: margaritaagudelo3@hotmail.com

MATRÍCULA: 156176

REF.: Respuesta a derecho de petición Rad. #2026PQR1795.

Cordial saludo.

En atención al derecho de petición con **Rad. # 2026PQR1795**, mediante el cual solicita el reembolso del saldo presuntamente pagado en exceso en la factura correspondiente al período de **febrero** de 2026, asociado al inmueble identificado con cuenta **No. 156176**, ubicado en **CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER**, Empresas Públicas de Armenia E.S.P., en ejercicio de sus competencias legales y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, así como en los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, procede a emitir respuesta de fondo en los siguientes términos:

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, la presente respuesta se emite en cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, así como de los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015, los cuales establecen el deber de las autoridades de resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente, dentro de los términos legales.

Que el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 establece el derecho que tienen los usuarios para presentar reclamaciones relacionadas con la facturación del servicio público domiciliario; no obstante, dicho derecho se encuentra sujeto a los términos legales establecidos para garantizar la seguridad jurídica de las facturas expedidas por las empresas prestadoras.

Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con matrícula **No.156176**, se observa que dicho inmueble, se encuentra al día con la facturación generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. **(VER IMAGEN)**.



Contrato

156176 - MARGARITA R. AGUDELO

Municipio: ARMENIA - Ciclo: CICLO 4

Total Cartera

\$ 0,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha Último pago
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0	\$ 85.950,00	20/03/2026

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley 142 de 1994, la estratificación socioeconómica es competencia exclusiva de los municipios, quienes deben adoptarla, aplicarla y actualizarla para efectos de la aplicación del régimen de subsidios y contribuciones en los servicios públicos domiciliarios. En concordancia con lo anterior, el artículo 14.8 ibidem define la estratificación como el mecanismo mediante el cual se clasifican los inmuebles residenciales para la asignación de subsidios y contribuciones.

Que, adicionalmente, el artículo 87 de la citada ley establece los principios de neutralidad y suficiencia financiera del régimen tarifario, mientras que el artículo 99 consagra el sistema de subsidios y contribuciones aplicable según el estrato socioeconómico; por tanto, la empresa no puede dejar de aplicar el estrato certificado, ni alterar dicho régimen desconociendo el principio de legalidad tarifaria que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Que, en consecuencia, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios carecen de competencia para modificar el estrato socioeconómico de los inmuebles, limitándose a aplicar la información oficial certificada y reportada por la autoridad municipal competente, en este caso el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, mediante los actos administrativos o comunicaciones oficiales que remite para su aplicación en el sistema comercial.

Que, es preciso indicar que, durante el mes de **febrero** de 2026, Empresas Públicas de Armenia E.S.P. informó a la ciudadanía mediante comunicado oficial de prensa, la ocurrencia de un error humano en el proceso de actualización de estratificación de algunos predios, situación que generó variaciones temporales en la facturación de determinados inmuebles. En dicho comunicado se informó igualmente que la empresa adelantaría las verificaciones correspondientes y efectuaría las correcciones pertinentes en los casos en que efectivamente se configurara un error atribuible al proceso de facturación.

Que, verificado el sistema comercial de la entidad, así como el historial del inmueble identificado con matrícula **No. 156176** ubicado en la **CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER**, se constató que para este predio y ciclo de facturación no se evidencia error alguno en la aplicación del estrato socioeconómico, toda vez que el mismo se encuentra registrado conforme a la información oficial remitida por la autoridad municipal competente mediante oficio remisorio de estratificación, el cual constituye acto administrativo de obligatorio cumplimiento para la empresa prestadora, en virtud de lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley 142 de 1994.

Que, el cambio de estratificación aplicado en el sistema comercial obedece a la actualización reportada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, mediante **OFICIO REMISORIO BD 2026EE-307 DP- 15 enero del 2026 ESTRATIFICACION**, razón por la cual la empresa se encuentra legalmente obligada a aplicar dicho registro para efectos de la liquidación tarifaria de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. **(VER IMAGEN)**



Observación

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

Que, con ocasión a su solicitud, se realizó exhaustivo análisis a nuestro sistema de información, en procura de dar trámite a su petición de forma clara, concreta y con los soportes existentes, en relación a lo manifestado por el peticionante sobre el incremento de la factura correspondiente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, prestados en el predio ubicado en la **CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., con matrícula No. 156176. (VER IMAGEN)

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2026	3	5756	92	91	1	LECTURA	NORMAL	10/03/2026
2026	2	5736	91	90	1	LECTURA	NORMAL	11/02/2026
2026	1	5716	90	90	0	LECTURA	NORMAL	09/01/2026
2025	12	5696	90	88	2	LECTURA	NORMAL	10/12/2025
2025	11	5675	88	87	1	LECTURA	NORMAL	10/11/2025

Que, revisados los periodos de facturación correspondientes a **febrero** y **marzo** de 2026, se evidencia que los mismos han sido facturados conforme al estrato socioeconómico 5 medio – alto, oficialmente certificado y al consumo efectivamente registrado por el equipo de medición instalado en el inmueble, sin que se configure error de facturación atribuible a Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Que, el peticionario adjunta **Resolución No. 028 del 25 de febrero de 2026**, presuntamente expedida por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, mediante la cual se pretende acreditar información relacionada con la estratificación del inmueble. No obstante, al efectuar la revisión formal del documento aportado, se observa que en el texto final del mismo se indica que fue expedido en Armenia, Quindío, a los 25 días del mes de febrero del año 2025, circunstancia que evidencia inconsistencia en la fecha de expedición del acto administrativo, generando incertidumbre sobre su vigencia y aplicabilidad.

Que adicionalmente, conforme a los lineamientos administrativos aplicables para este tipo de trámites, los documentos de acreditación expedidos por la autoridad competente para efectos de actualización de estrato deben contar con una vigencia máxima de tres (3) meses para su aplicación en los sistemas comerciales de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Que, en el presente caso, el documento aportado no cumple con las condiciones de vigencia exigidas, ni permite establecer con claridad su ejecutoria frente a la información oficialmente reportada mediante el oficio remisorio de estratificación que reposa en el sistema comercial de la entidad.

Que, en virtud de lo anterior, no se configura error de facturación atribuible a Empresas Públicas de Armenia E.S.P., toda vez que la facturación generada para los periodos objeto de reclamación se fundamenta en el estrato socioeconómico oficialmente certificado por la autoridad municipal competente y en el consumo registrado por el equipo medidor, conforme a la normatividad vigente aplicable al régimen de servicios públicos domiciliarios.



Que, en consecuencia, no resulta procedente ordenar reliquidación ni reembolso de los valores facturados correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2026, toda vez que dichos periodos han sido liquidados conforme a la información oficial vigente y han sido cancelados por el usuario sin que se configure cobro indebido atribuible a la empresa prestadora.

DECISIÓN

- **NEGAR** la solicitud de reembolso del saldo presuntamente pagado en exceso en la factura correspondiente al periodo de febrero de 2026, por no evidenciarse error de facturación atribuible a Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
- **INFORMAR** que, la facturación correspondiente a los periodos de febrero y marzo de 2026 fue generada conforme al estrato socioeconómico reportado oficialmente por la autoridad municipal competente mediante oficio remitido de estratificación, y con base en el consumo registrado por el equipo medidor instalado en el inmueble.
- **INDICAR** que, el documento aportado por el peticionario no cumple con los requisitos de vigencia exigidos, además de presentar inconsistencia en la fecha de expedición, por lo cual no resulta procedente su aplicación para efectos de modificación del registro tarifario.
- **SEÑALAR** que, cualquier solicitud de revisión o modificación del estrato socioeconómico del inmueble deberá ser presentada directamente ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, por ser la entidad legalmente competente para adoptar y modificar la estratificación.
- Contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación, ante el Director Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., o a través del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co, conforme a lo dispuesto en los artículos 154 y 155 de la Ley 142 de 1994.
- 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
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial.



CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN PERSONAL 1926 DEL 01/04/2026

Armenia (Q), 01 de abril de 2026.

SEÑORA:

MARGARITA ROSA AGUDELO DÍAZ

DIRECCIÓN: CR 14 45 N 02 APTO 305 LE QUARTIER

EMAIL: margaritaagudelo3@hotmail.com

MATRÍCULA: 156176

ASUNTO: Citación de Notificación personal oficio **PQRDS – 1923**.

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 1923**.

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 al usuario que debe acreditar la calidad en que actúa.

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
Aprobó: José Francined Hernández Calderón. Director comercial

ANEXO: COPIA ÍNTEGRA DEL OFICIO PQRDS 1923 DEL 01 DE ABRIL DE 2026.

