

AVISO No.336

22 de ABRIL de 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP.

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

Acto administrativo a notificar: **OFICIO PQRSD 1931 DEL 09 DE ABRIL DE 2026.**

Persona a notificar: **PAOLA GOMEZ**

Dirección del predio: **CR 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA**

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, 22 de ABRIL de 2026

SEÑORES: PAOLA GOMEZ
DIRECCIÓN: CR 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA
EMAIL: paosantiny@hotmail.com
MATRÍCULA: 111563

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO 336 "OFICIO PQRSD 1931 DEL 09 DE ABRIL DE 2026".

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por Aviso 336- "OFICIO PQRSD 1931 DEL 09 DE ABRIL DE 2026"
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION".

OFICIO PQRSD 1931 DEL 09 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 1931

Armenia (Q), 09 de abril de 2026

SEÑORES: PAOLA GOMEZ

DIRECCIÓN: CR 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA

EMAIL: paosantiny@hotmail.com

MATRÍCULA: 111563

REF.: Respuesta a derecho de petición Rad. #2026PQR1864.

Cordial saludo.

En atención al derecho de petición radicado bajo el **Rad. #2026PQR1864**, mediante el cual solicita seguimiento a la petición previamente presentada, así como la ampliación de la misma en el sentido de requerir la reliquidación de la factura por presunto consumo derivado de una posible fuga no visible, 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, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 142 de 1994, 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, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA** identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con matrícula **No. 111563**, se observa que dicho inmueble, se encuentra con una deuda por valor de **(\$69.680,00) M/te**, con la facturación generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. **(VER IMAGEN)**.

Contrato 111563 - MARISELA PLAZA MEJIA Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3							Total Cartera \$ 69.680,00
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vendida	Cartera Vendida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 69.680,00	\$ 69.680,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 739.000,00	15/03/2026

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, con 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 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., con **matrícula No. 111563**. **(VER IMAGEN)**



Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	
2026	4		5775	849	847	2	LECTURA	NORMAL	10/04/2026
2026	3		5755	847	735	112	LECTURA	ALTO CONSUMO...	10/03/2026
2026	2		5735	735	734	1	LECTURA	NORMAL	10/02/2026
2026	1		5715	734	732	2	LECTURA	NORMAL	08/01/2026
2025	12		5695	732	732	0	LECTURA	NORMAL	10/12/2025

Que, una vez verificados los antecedentes administrativos del caso, se evidencia que su solicitud inicial fue debidamente atendida y resuelta de fondo mediante la Resolución PQRDS No. 1838, correspondiente al radicado No. 2026PQR1760, acto administrativo en el cual se efectuó un análisis técnico y jurídico integral del comportamiento del consumo registrado en el inmueble identificado con matrícula No. 111563.

Que, conforme a lo analizado en dicha actuación, el predio presentó para el período objeto de reclamación un consumo de 112 m³, el cual constituye una desviación significativa frente a su promedio histórico, razón por la cual el sistema comercial generó la respectiva visita de crítica por alto consumo, la cual arrojó los siguientes resultados:

“VISITA DE VERIFICACION POR CRITICA - OBSERVACION: --SOLICITUD DE LA EMPRESA LECTURA 848 PREDIO SÓLO NADIE ATIENDE VISITA - SEGÚN INFORMAN EN PORTERÍA USUARIOS PERMANECEN MUY POCO”

Que, en atención a lo anterior, y con ocasión de la solicitud presentada por el usuario, se ejecutó visita de verificación adicional, con el fin de evaluar el estado del medidor y de las instalaciones internas del predio, de la cual se observó lo siguiente:

*“MEDIDOR MARCA ESTER SERIE 07.011708 DE 1/2 LECTURA 848 REGISTRA NORMAL SURTE APTO 302
NOTA APTO AMOBLADO MAS NO HABITADO INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO”*

Que, producto de dichas visitas, se determinó que el equipo de medición, no presenta anomalías y registra correctamente el consumo, evidenciándose adicionalmente estabilidad en las lecturas, descartando fallas en el sistema de medición.

Que, revisado el sistema comercial y los registros asociados a las órdenes de trabajo generadas, no reposa evidencia alguna de reporte oportuno por parte del usuario respecto de la existencia de fuga no visible o cualquier otra anomalía durante el período en que se presentó el alto consumo, situación que resulta determinante para efectos de análisis, toda vez que la Empresa actúa con base en la información reportada dentro de los términos legales y en el marco de sus procedimientos operativos.

Que, si bien con posterioridad se evidencia normalización en los consumos del predio, dicha circunstancia no desvirtúa ni modifica el hecho de que el volumen de agua registrado en el período objeto de reclamación, fue efectivamente consumido y medido por el equipo instalado, razón por la cual fue debidamente facturado.



Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la medición constituye el mecanismo principal para determinar el consumo del servicio público de acueducto, debiendo las empresas prestadoras facturar con base en las lecturas registradas por los medidores.

Que, en ese orden de ideas, el consumo facturado corresponde al volumen real de agua que transitó por el medidor durante el período respectivo, independientemente de las situaciones internas del inmueble, las cuales son de exclusiva responsabilidad del usuario conforme al Contrato de Condiciones Uniformes.

Que, frente a la ampliación de su solicitud, se precisa que no se configura la existencia de un hecho nuevo, ni de elementos técnicos o jurídicos sobrevinientes que desvirtúen las conclusiones adoptadas en la Resolución PQRDS **No. 1838**, razón por la cual no es procedente reabrir la actuación administrativa ni efectuar reliquidación alguna sobre la facturación ya analizada y decidida.

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 1932 DEL 09/04/2026

Armenia (Q), 09 de abril de 2026

SEÑORES: PAOLA GOMEZ
DIRECCIÓN: CR 13 9AN 37 AP 302 COND LOS ALPES - LA CASTELLANA
EMAIL: paosantiny@hotmail.com
MATRÍCULA: 111563

ASUNTO: Citación de Notificación personal oficio **PQRDS – 1931**.

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 1931**.

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 1931 DEL 09 DE ABRIL DE 2026.

