

07 noviembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **SANDRA MORA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 6629 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025**

Persona a notificar: **SANDRA MORA**

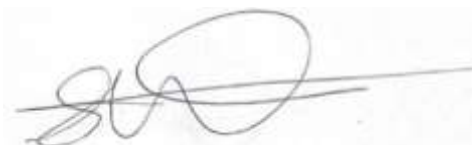
Dirección del predio: **CALLE 30 # 12 – 49**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO CONTRATISTA**

Frente a 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 Jefe de la Oficina de Peticiones Quejas y Reclamos de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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.

Atentamente,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA
Abogado Contratista



Armenia, 07 de noviembre de 2025

Señor (a)

SANDRA MORA

Dirección: **CALLE 30 # 12 – 49**

Matrícula **No. 167118**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 767 – “RESOLUCION PQRDS No. 6629 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 767 – “RESOLUCION PQRDS No. 6629 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2025”**

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,



JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA

Abogado Contratista

RESOLUCION PQRDS 6629
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION CON
RADICADO No. 2025PQR5733
MATRICULA 167118



El director comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994,

CONSIDERANDO

1. Que, la peticionaria **Sandra Mora**, 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. 2025PQR5733**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en el **B/ La Isabela mz 28 – lote 2a provisional**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 167118**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **B/ La Isabela mz 28 – lote 2a provisional**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 167118**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **ochocientos cuarenta y dos mil ochocientos noventa pesos (\$842.890,00) mcte**, por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

167118 - LUIS ANGEL CASTAÑO MANRIQUE

Ciclo: CICLO 18

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor
\$ 842.890,00	\$ 0,00	\$ 842.890,00	\$ 0,00	\$ 0,00

3. Que si un usuario y/o suscriptor considera que en la factura de servicios públicos le están cobrando algo que no ha consumido, tiene derecho a reclamar por ello, siempre que sea dentro de los 5 meses de expedición de la factura por la cual presenta la inconformidad, ello según lo establecido en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1.994(...)** *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
4. 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*.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con **matrícula 167118**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **normal**.

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	9	5650	186	0	186	LECTURA	ALTO CONSUMO CON...	30/09/2025
2025	8	5630	0	0	0	LECTURA	BAJO LLAVE	27/08/2025
2025	7	5610	0	0	0	LECTURA	TAPADO	28/07/2025
2025	6	5589	0	0	0	LECTURA	DIRECTO	26/06/2025

6. Que, para el periodo correspondiente al mes de septiembre, se presentó un alto consumo por lo cual se procedió a enviar una visita de verificación en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

--SOLICITUD DE LA EMPRESA lectura 21 predio en construcción 3 personas trabajando

7. Que, conforme a lo anterior se evidencia una inconsistencia en los consumos facturados por lo cual se le solicitó al operario foto del medidor para de esta manera poder confirmar la lectura, la foto nos informa que el medidor va en **21M3**, como consta en el siguiente anexo:



8. Que, como se evidencia en el anterior anexo, la lectura del medidor es de **21M3** y no de **186M3**, por lo cual se encuentra procedente reliquidar dicha cuenta, lo anterior teniendo en cuenta el error de facturación que se cometió.
9. Que, se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de **acueducto No. 73551842**, con el fin de que se cobren **21M3, matrícula 167118**.
10. Que, de igual forma se le informa a la peticionaria que el servicio de alcantarillado es cobrado de manera proporcional al servicio de acueducto, es decir los metros cúbicos cobrados en el servicio de acueducto son iguales a los cobrados en el servicio de alcantarillado.
11. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".
12. 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 122687**.
13. Que, la **Ley 142 de 1994**, 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: Acceder a las pretensiones de la peticionaria **Sandra Mora**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar la cuenta de **acueducto No. 73551842**, con el fin de que se cobren **21M3, matrícula 167118**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, **Sandra Mora**, de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: 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@empa.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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

Proyectó y elaboró: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado Contratista