

AVISO No. 086

5 febrero De 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **DIDIER ALBERTO ORTIZ DUQUE** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 446 del 28 de enero de 2026.**

Persona a notificar: **DIDIER ALBERTO ORTIZ DUQUE**
Dirección de notificación: **FINCA EL BARRANQUITO FTE CHALET PRAGA- VIA EL CAIMO**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

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. 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,

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACA
Abogada Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 05 DE FEBRERO DE 2026

Señor (a):

DIDIER ALBERTO ORTIZ DUQUE

Dirección de notificación: **FINCA EL BARRANQUITO FTE CHALET PRAGA- VIA EL CAIMO**

Matricula 121734

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 086– **RESOLUCION PQRDS 446 del 28 de enero de 2026.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 086 RESOLUCION PQRDS 446 del 28 de enero de 2026.**

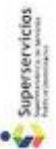
Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

Atentamente,

MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACA

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCIÓN PQRDS 446
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2026PQR126
MATRÍCULA 121734

El Director Comercial de 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, el señor, **DIDIER ALBERTO ORTIZ DUQUE**, 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, la entidad prestadora del servicio, se permite Informar, lo siguiente, respecto del predio ubicado en la **FCA EL BARRANQUITO FTE CHALET PRAGA - VIA EL CAIMO**, identificado con **matrícula 121734**.
2. 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 (...)*; 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 solo se analizaran las facturas correspondientes a los periodos de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2025.
3. 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"*. Además, en la visita realizada, con registro fotográfico realizado al medidor instalado en el predio, se observa que la lectura en el aparato de medición se encuentra que el medidor se encuentra instalado en una zona de difícil acceso lo que no permite tomar la correspondiente lectura mesa mes, conforme a lo preceptuado en el **inciso final del artículo 20 del decreto 302 del 2000**, ha establecido lo siguiente: **"Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.** Adicional a ello, el contrato de Condiciones de Acueducto y Alcantarillado de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. En su cláusula 12 Obligaciones de suscriptor y/o usuario. Numeral 5º **Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.**
4. Que verificado en el sistema el registro de mediciones del predio ubicado en la **FCA EL BARRANQUITO FTE CHALET PRAGA - VIA EL CAIMO**, identificado con **matrícula 121734**, se pudo evidenciar, que sus consumos se facturan por promedio, en razón a que el medidor se encuentra frenado, motivo por el cual es imposible determinar el consumo real, tal y como se aprecia a continuación:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura
2026	1	5728	413	373	40	LECTURA	FRENADO
2025	12	5708	373	333	40	LECTURA	FRENADO
2025	11	5687	333	333	50	LECTURA	FRENADO
2025	10	5667	333	333	50	LECTURA	FRENADO

5. Que aunado a lo anterior se envió visita de verificación para establecer el funcionamiento del medidor, la cual arrojó la siguiente observación:

“VISITA DE VERIFICACION POR CRITICA CON LECTURA 333 - OBSERVACION:NO SE ENCUENTRA A NADIE EN EL PREDIO A LA HORA DE LA VISITA --SOLICITUD DE LA EMPRESA”

6. Que quiere decir lo anterior, que la empresa ha realizado el procedimiento establecido en la **Ley 142 de 1994** y el **artículo 20 del decreto 302 del 2000**, por lo que no se configura una omisión en la prestación del servicio, ni tampoco se puede atribuir a la empresa de servicios públicos, la negligencia con la que actúa el usuario o suscriptor del servicio, en virtud a que en la factura que llega mes a mes se encuentra toda la información necesaria para que el usuario verifique si en su predio la prestación del servicio se encuentra dentro de los parámetros normales, siendo la factura, un documento claro, expreso, exigible y objeto de recurso.
7. Que, en virtud a lo anterior no se encuentra procedente realizar descuentos o reajustes a las cuentas objeto de reclamación, en razón a que la empresa facturó los consumos del predio de forma correcta, aplicando la figura del cobro por promedio, como quiera no es posible tomar la lectura certera del inmueble y de esta forma facturar el consumo real, **matricula 121734**.
8. En atención a su solicitud, tras revisar nuestro sistema interno de EPA E.S.P, se constató que actualmente existe una orden de instalación de medidor la cual se encuentra pendiente de ejecución, **matricula 121734**.
9. Por lo anterior, se informa que una vez se haga efectiva la instalación del equipo de medida, la entidad deberá esperar el registro del primer ciclo completo de facturación (un mes de consumo real), para así contar con una base técnica de lectura que permita estudiar la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, **matricula 121734**.
10. 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: No acceder a los reajustes a las cuentas objeto de reclamación, en razón a que la empresa facturó los consumos bajo la figura de consumo promedio, como quiera no es posible tomar la lectura certera del inmueble y de esta forma facturar el consumo real por ello se está a la espera de instalar el equipo de medición el cual ya está generado, **matricula 121734**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, el señor **DIVAR ALBERTO ORTIZ DUQUE**, que una vez se haga efectiva la instalación del equipo de medida, la entidad deberá esperar el registro del primer ciclo completo de facturación (un mes de consumo real), para así contar con una base técnica de lectura que permita estudiar la viabilidad de reliquidar las cuentas objeto de reclamación, **matricula 121734**.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar al peticionario, el señor **DIVAR ALBERTO ORTIZ DUQUE**, de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: Contra la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación ante el Director Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. 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 veintiocho (28) días del mes de enero de dos mil veintiséis (2026).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON
Director comercial
EPA ESP

Proyectó: Maria Fernanda Gomez Samacá – Abogado Contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado Revisado hjs

