

AVISO No. 103

09 febrero De 2026

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 483 del 29 de enero de 2026.**

Persona a notificar: **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA**

Dirección de notificación: **CARRERA 31 48 51 CASA 10 SANTA ELENA LUIS CARLOS GALAN**

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, 09 De Febrero 2026

Señor (a):

JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA

Dirección de notificación: **CARRERA 31 48 51 CASA 10 SANTA ELENA LUIS CARLOS GALAN**

Matricula 162757

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 103– **RESOLUCION PQRDS 483 del 29 de enero de 2026.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 103 RESOLUCION PQRDS 483 del 29 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 483
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2026PQR164
MATRÍCULA 162757**

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 **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA**, 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 **2026PQR164**, la entidad prestadora del servicio le manifiesta lo siguiente respecto del predio ubicado en **CR 31 48 51 CASA 10 SANTA ELENA LUIS CARLOS GALAN**, identificado con **matrícula 162757**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CR 31 48 51 CASA 10 SANTA ELENA LUIS CARLOS GALAN**, identificado con **matrícula 162757**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$477.360,00)** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
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, una vez verificado el sistema de la entidad, se observa una visita de verificación realizada al predio identificado con **matrícula 162757** la cual se llevó a cabo el día 08 de enero y arrojó el siguiente resultado:

**"MATRÍCULA OK SERIE OK LECTURA 100 SANITARIO TIENE FUGA POR EL AGUASTOP
FUNCIONA NORMAL PREDIO DESOCUPADO"**

5. Que, 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 (...).*



6. Que, del resultado obtenido de la visita de verificación realizada el 08 de enero de 2025 al predio identificado con **matrícula 162757**, se informa a la usuaria que en el predio se evidenció **FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO**.
7. Que las fugas que se presentaron en el predio son de tipo perceptible toda vez que para su detección no se requirió de elementos de especial tecnología como por ejemplo un geófono. **matrícula 162757**.
8. Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según concepto **OJ-2004-386**, establece:

“.....El Decreto [229](#) de 2002 con relación a estos servicios contiene las siguientes definiciones sobre fugas perceptibles e imperceptibles:

“3.13. FUGA IMPERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

“3.14. FUGA PERCEPTIBLE: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos”.

Si se trata de una fuga perceptible en las instalaciones internas, esto es, de aquellas que cualquier persona está en posibilidad de detectar directamente por los sentidos, el usuario debe tomar las medidas correctivas; o informar a la empresa en el caso en que la fuga en la red interna no sea perceptible.

9. Que como ya se anotó, si se trata de fugas perceptibles en las instalaciones internas, **el usuario está obligado a remediarlas**; así lo determina el Decreto [3102](#) de 1997, que al respecto señala:

*“**Artículo 2º. Obligaciones de los usuarios.** Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas.”*

10. Que, en visita de verificación realizada al predio, se evidenció que la lectura fue tomada correctamente, el medidor funciona normal y se evidenció que el predio presenta **fuga por el agua stop del sanitario**, situación que generó el alto consumo facturado. **matrícula 162757**.
11. Que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, no hay lugar a aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales usted reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 162757**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que en visita de verificación realizada se encontró que el predio presenta **fuga por el agua stop del sanitario**, situación que generó el consumo facturado.
12. Que, se recomienda al usuario, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños, que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **matrícula 162757**.

13. En atención a su solicitud de realizar financiación, debemos tener en cuenta el Manual de Recuperación de Cartera adoptado por la resolución 0405 de 02 de mayo de 2025 de Empresas Públicas de Armenia E.S.P, el cual establece lo relacionado con los requisitos para acceder a los planes de financiación que manejan las Empresas Públicas de Armenia ESP:

ARTÍCULO 160. SOLICITUD Y TRÁMITE: *El interesado en obtener una facilidad de pago, su modificación., reliquidación deberá presentar la solicitud por escrito, dirigida al funcionario competente, y/o a incumplimiento verbalmente en el área de atención al cliente de la Dirección Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.*

Los acuerdos de pago constarán mediante acto administrativo y/o título valor expedido por el directo Comercial o el funcionario que éste haya delegado. Podrán ser otorgadas en cualquier momento, Parágrafo: Tendrá estando en trámite el proceso de Cobro Coactivo, caso en el cual se suspenderá el mismo, no habrá luego y/o usar al levantamiento de las medidas cautelares decretadas, salvo que el demandado aporte garantías suficiente que respalde el total del capital adeudado y los intereses que se hayan generado.

Para acceder a un acuerdo de pago, los deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

A Diligenciar la solicitud de acuerdo de pago, en la que acredite la calidad que ostenta (suscriptor, Usuario, Propietario, Arrendatario, Poseedor o Tenedor, etc.). La solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo, plazo solicitado, garantía ofrecida, certificado de libertad y tradición si no obra dentro del expediente.

b. Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por la EMPRESA (Documento normalizado DC - B - 002), los cuales deberán estar ajustados a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

Solicitada la facilidad, su modificación o reliquidación, dentro del plazo previsto para el efecto en el reglamento interno de recaudo de cartera, se verificarán y analizarán los documentos y requisitos necesarios para proyectar la facilidad o su modificación, en caso de que estos se encuentren debidamente cumplidos; si no es así, se concederá al peticionario un plazo para que adicione, aclare, modifique o complemente la solicitud. Vencido el término anterior, sin que hubiere respuesta por parte del peticionario, se considerará que ha desistido de su petición y se podrá iniciar el proceso administrativo coactivo (en el caso de aplicar), si no se hubiere iniciado ya; no obstante, el deudor podrá solicitar nuevamente la facilidad con el lleno de los requisitos.

De no aprobarse la solicitud de facilidad de pago, la decisión deberá comunicarse al peticionario mediante escrito, en el que se le invita a cancelar sus obligaciones de manera inmediata.

La facilidad de pago podrá ser solicitada por un tercero (usuario, suscriptor, propietario, arrendatario, poseedor, tenedor o inclusive tercera persona que quiera solidarizarse con el pago de la deuda, etc.), y otorgarse a su favor; en la solicitud deberá señalar expresamente que se compromete solidariamente al cumplimiento de las obligaciones generadas por la facilidad otorgada, es decir, por el monto total de la

deuda, incluidos los intereses y demás recargos a que hubiere lugar. Sin embargo, la actuación del tercero no libera al deudor principal del pago de la obligación ni impide la acción de cobro contra él; en caso de incumplimiento, se podrá perseguir simultáneamente a los dos, o a uno cualquiera de ellos.

Concedida la facilidad para el pago solicitada por un tercero, se notificará al deudor, quien solo podrá oponerse acreditando el pago total de la(s) obligación(es).

PARÁGRAFO: Tendrá lugar el incumplimiento de los acuerdos de pago o pago de la obligación, cuando suscriptor y/o usuario, propietario, arrendatario, poseedor o tenedor, etc., llegue a acumular tres (03) periodos en mora de los saldos financiados, sin perjuicio de la cartera corriente, facultando a Empresas ESP, para reiniciar el proceso en la etapa que corresponda y si es del caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

14. Que, una vez presentada dicha documentación, se podrá realizar la financiación de la deuda correspondiente al predio identificado con matrícula 162757, para ello es necesario presentarse 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**, donde será atendido por un funcionario del área de cartera.
15. Que, deberá dar una cuota inicial por valor de **CIENTO CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$150.000)** y el saldo restante será diferido a 5 cuotas periódicas, cada una por valor de **SESENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$66.157)**, más el consumo que se genere en el mes, tal y como se observa en la siguiente imagen:

Sal	#	Capital abonado	#	Interés	#	Total a pagar	#	Saldo final	#
\$ 325.892,00		\$ 64.532,00		\$ 1.623,00		\$ 66.157,00		\$ 261.360,00	
\$ 261.360,00		\$ 64.854,00		\$ 1.303,00		\$ 66.157,00		\$ 196.506,00	
\$ 196.506,00		\$ 65.177,00		\$ 980,00		\$ 66.157,00		\$ 131.329,00	
\$ 131.329,00		\$ 65.502,00		\$ 655,00		\$ 66.157,00		\$ 65.827,00	
\$ 65.827,00		\$ 65.827,00		\$ 328,00		\$ 66.155,00		\$ 0,00	

16. 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 al peticionario, señor **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA**, que no se encuentra procedente aplicar descuentos o reliquidar las cuentas por las cuales reclama correspondientes al predio identificado con **matrícula 162757**, pues el consumo facturado fue registrado con base en la diferencia de las lecturas que fueron tomadas al medidor de agua, adicionalmente, se tiene que en visita de verificación

realizada se encontró que el predio presenta **fuga por el agua stop del sanitario**, situación que generó el consumo facturado, además de lo manifestado en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, señor **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA**, que para realizar la financiación de la deuda correspondiente al predio identificado con matrícula 162757, deberá dar una cuota inicial por valor de **CIENTO CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$150.000)** y el saldo restante será diferido a 5 cuotas periódicas cada una por valor de **SESENTA Y SEIS MIL CIENTO CONCUENTA Y SIETE PESOS MCTE. (66.157) más** el consumo que se genere en el mes.

ARTÍCULO TERCERO: Informar al peticionario, que se debe revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no se hallen daños que estén generando altos consumos, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula 162757.**

ARTÍCULO CUARTO: Notificar al peticionario, señor **JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA** de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: 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 . 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil veintiséis (2026).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial
EPA ESP

Proyectó: María Fernanda Gómez Samacá – Abogada Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II



Citación de Notificación Personal No 484 de 29/01/2026

Armenia, Q. 28 de enero de 2026

Señor (a):

JUAN PABLO MUÑOZ RIVERA

Dirección: **CR 31 48 51 CASA 10 SANTA ELENA LUIS CARLOS GALAN**

Matricula No. 162757

Armenia, Quindío.

ASUNTO: *Citación de Notificación personal Resolución PQRDS –483.*

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 483** *“por medio de la cual se resuelve una petición.”*

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 que debe acreditar la calidad en que actúa.

Atentamente,

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial

EPA ESP

Proyectó: María Fernanda Gómez Samacá – Abogada Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

