

29 octubre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica a la señora **GABRIELA OROZCO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 7105 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Persona a notificar: **GABRIELA OROZCO**

Dirección del predio: **LAS PALMAS CL 1 19 05**

Funcionario que expidió el acto: **SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES**

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. advirtiéndose 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,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista



Armenia, 29 de octubre de 2025

Señor (a)

GABRIELA OROZCO

Dirección: **LAS PALMAS CL 1 19 05**

Matricula No. **110693**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por **Aviso 735- “RESOLUCIÓN PQRDS 7105 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 735- “RESOLUCIÓN PQRDS 7105 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

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,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista

RESOLUCIÓN PQRDS 7105
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR5512
MATRÍCULA 110693

El director comercial de las **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 **GABRIELA OROZCO**, identificada con cedula de ciudadanía N°**24.475.801**, 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. 2025PQR5512**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en **LAS PALMAS CL 1 19 05 matrícula 110693**.
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 (...)*.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **LAS PALMAS CL 1 19 05**; identificado con **matrícula 110693**, se observa que a la fecha dicho inmueble cuenta con una deuda por valor de **\$171.772,00 M/te**, correspondientes a 6 facturas con los pagos en las cuentas de cobro generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

110693 - GABRIELA - OROZCO DE MUÑOZ

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 6

Total Cartera

\$ 171.772,00

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 171.772,00	\$ 0,00	\$ 171.772,00	\$ 0,00	\$ 0,00	6	\$ 119.268,00	03/10/2025

4. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa, en relación al predio identificado con **matrícula 110693**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha solo se vienen facturando valores por concepto de cargos fijos, bajo la observación de lectura **NORMAL** en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como se puede ver en la siguiente imagen:

Consumos por Periodo												
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promed...	Cuenta de...	Uso	
2025	9		5638	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	15/09/2025	0	73330621	RESIDENCIAL
2025	8		5618	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	14/08/2025	2	72951487	RESIDENCIAL
2025	7		5598	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	16/07/2025	2	72573223	RESIDENCIAL
2025	6		5576	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	16/06/2025	3	72194618	RESIDENCIAL
2025	5		5556	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	15/05/2025	4	71815909	RESIDENCIAL
2025	4		5536	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	15/04/2025	5	71437681	RESIDENCIAL
2025	3		5515	2391	2391	0	LECTURA	NORMAL	17/03/2025	6	71058873	RESIDENCIAL

5. Que, para concluir nuestro análisis, con base en las observaciones tomadas en la información sobre el historial de lecturas del predio, contenida en nuestro sistema de información, se puede inferir que el predio se encuentra desocupado y que la lectura registrada con 2391 relacionada en nuestra base de información, obedece a la realidad del predio ubicado en **LAS PALMAS CL 1 19 05**, identificado con **matrícula 110693**.

6. Que, en relación al cobro de cargos fijos, se informa al usuario que estos se deben cancelar ya que la matrícula No. **110693** actualmente se encuentra activa, por ende no se encuentra procedente realizar ajustes o descuentos respecto de los servicios de acueducto y alcantarillado.

*Que el cobro por cargo fijo se encuentran contemplado por el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 que dispone: “**Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90.** Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:*

90.1 Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.

90.2 Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

90.3 Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales...”

En consecuencia a lo anterior se informa al peticionario que para proceder a la inactivación de la matrícula No.63788, el predio deberá estar al día en el pago de sus obligaciones de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

7. Que respecto del servicio de aseo, se observa que a la fecha se vienen facturando valores por concepto de producción, por lo que se encuentra procedente ordenar la reliquidación de las cuentas correspondientes a los PERIODOS DE JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2025, realizando el descuento por dicho concepto.
8. Que, en ese orden de ideas, **NO** se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad, realizar visita de inspección por consumo, ya que los cobros realizados en su factura son el cargo fijo, y el valor reflejado es la mora por no pago de la facturación.
9. 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*”.
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: Negar las pretensiones de la peticionaria, respecto de efectuar descuentos o reliquidaciones y realizar la respectiva visita de verificación al predio identificado con **matrícula 110693**, ya que el consumo es de 0 m³ con una lectura de 2391, por encontrarse el predio **DESOCUPADO**, y lo cobrado corresponde a la mora de la factura en el cargo fijo del servicio de aseo, acueducto y alcantarillado, ya que no se vienen facturando valores por concepto de consumos.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar al área de facturación de la Entidad, la reliquidación de las cuentas del servicio de aseo correspondientes a los periodos de JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2025, realizando el descuento por concepto de producción, **Matrícula 110693**.

ARTICULO TERCERO: Notificar al usuario **GABRIELA OROZCO**, del contenido 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 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 periodos **Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.**

Dado en Armenia, Q., a los 15 días del mes de octubre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

Proyectó y elaboró: Sandra Milena Gutiérrez Torres – Contratista Universitario

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado

