

30 octubre de 2025

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCIÓN PQRDS 7324 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Persona a notificar: **TATIANA OROZCO**

Dirección del predio: **CR 13ª # 1N-117 CONSULTORIO 404-403**

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. 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,



**SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES**  
Abogado Contratista



Armenia, 30 de octubre de 2025

Señor (a)

**TATIANA OROZCO**

Dirección: **CR 13ª # 1N-117 CONSULTORIO 404-403**

Matricula No. **142413-142412**

**Armenia, Quindío.**

**ASUNTO: Notificación por Aviso 740- “RESOLUCIÓN PQRDS 7324 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 740- RESOLUCIÓN PQRDS 7324 “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 7324  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2025PQR5481  
MATRÍCULA 142413 - 142412**

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, la señora **TATIANA OROZCO**, 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. 2025PQR5481**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **CR 13A # 1N-117 COSULTORIO 404 -403 EDIFICIO LOPEZ**, identificado con **matrícula 142413-142412**.
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 la **CR 13A # 1N-117 COSULTORIO 404**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula 142413** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo por valor de \$332.390,00 en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, lo cual se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Contrato <b>142413 - OSCAR HERNAN LOPEZ CASTA/O</b>							Total Cartera <b>\$ 332.390,00</b>	
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3								
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago	
\$ 332.390,00	\$ 332.390,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 482.400,00	16/09/2025	

4. El día 06 de octubre de 2025 se realizó visita técnica de verificación en el inmueble **CR 13A # 1N-117 COSULTORIO 404**, matrícula **142413** en la cual se observó:  
  
"medidor normal con serie ok lectura 1136 jans local 404 unificado con el 403 medidor del 403 con serie q 18 h aooo308 lectura 1919"

5. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 142413** se evidencia en nuestro sistema, en el historial de lecturas que desde el mes de mayo hasta la fecha sus consumos se vienen facturando, según lectura bajo la observación de lectura "NORMAL" en el

lectura anterior del mes de septiembre, de 63 m<sup>3</sup> en la cual se realiza una DESACUMULACION, y en la lectura 10 del mes de octubre siendo una lectura actual se observa bajo llave lo cual se puede evidenciar 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...	
2025	10		5654	1144	1105	39	LECTURA	BAJO LLAVE	08/10/2025	39	736
2025	9		5634	1105	1042	63	LECTURA	DESACUMULACIO...	09/09/2025	41	732
2025	8		5614	1042	1016	26	LECTURA	NORMAL	11/08/2025	49	728
2025	7		5594	1016	979	37	LECTURA	NORMAL	09/07/2025	44	725
2025	6		5572	979	948	31	LECTURA	NORMAL	09/06/2025	47	721

6. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **CR 13A # 1N-117 COSULTORIO 403**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula 142412** se observa que a la fecha dicho inmueble se encuentra con un saldo por valor de \$263.570 en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

**142412 - OSCAR HERNAN LOPEZ CASTA/O**

Total Cartera

**\$ 263.570,00**

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 3

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiada	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 263.570,00	\$ 263.570,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 401.060,00	16/09/2025

7. Que el día 06 de octubre de 2025 se realizó visita técnica de verificación en el inmueble **CR 13A # 1N-117 COSULTORIO 403**, matrícula **142412** en la cual se observó:

*medidor normal con serie ok lectura 1917 personas 20 surte una ips”*

8. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 142412** se evidencia en nuestro sistema, en el historial de lecturas que desde el mes de mayo hasta la fecha sus consumos se vienen facturando por promedio, bajo la observación de lectura “NORMAL” en la lectura 9 se realiza una DESACUMULACION, y en la lectura 10 se observa bajo llave lo cual se puede evidenciar 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...	
2025	10		5654	1919	1891	28	LECTURA	BAJO LLAVE	08/10/2025	28	736
2025	9		5634	1891	1841	50	LECTURA	DESACUMULACIO...	09/09/2025	24	732
2025	8		5614	1841	1826	15	LECTURA	NORMAL	11/08/2025	26	728
2025	7		5594	1826	1798	28	LECTURA	NORMAL	09/07/2025	24	725
2025	6		5572	1798	1772	26	LECTURA	NORMAL	09/06/2025	24	721

9. En atención a su comunicación en la que manifiesta que se evidencian desviaciones significativas respecto al consumo histórico registrado en el servicio de acueducto, informando al usuario que

no se realiza visita de critica toda vez que se trata de una desacumulacion por lo tanto, nos permitimos informarle lo siguiente:

De acuerdo con la revisión efectuada en visita técnica del 06 de octubre de 2025 a la matriculas **142413 y 142412**, se verificó que el consumo correspondiente al periodo de septiembre, además, no se realiza visita critica por haber aplicado desacumulacion para la factura 9 del mes de septiembre, fue facturado con base en la lectura tomada directamente del medidor instalado en el inmueble, el cual registró lectura válida, sin evidencia de daño o manipulación.

10. No obstante, se observó que el consumo presentado en dicho periodo supera el promedio histórico de los últimos seis (6) meses, razón por la cual, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021, se ha ordenado la verificación técnica del medidor y de la red interna del usuario.

Esta visita tiene como propósito:

Revisar el estado físico y mecánico del medidor, verificando su correcto funcionamiento y la ausencia de fugas o manipulaciones. Constatar posibles fugas internas o consumos no perceptibles (como sanitarios, llaves defectuosas o filtraciones subterráneas) que puedan explicar la variación registrada. Validar que la lectura tomada por el personal operativo corresponda efectivamente al equipo instalado en el predio.

11. En caso de encontrarse alguna irregularidad en el equipo de medición o en el proceso de lectura, la empresa procederá a reliquidar la factura de acuerdo con lo previsto en el artículo **149 de la Ley 142 de 1994**, ajustando el consumo al valor que corresponda conforme al resultado del informe técnico.

12. Por lo expuesto, y según visita técnica del 06 de octubre de 2025 en revisión y des acumulación del 09 de septiembre de 2025, no es posible acceder a lo solicitado, por cuanto ya se surtieron los trámites correspondientes en sede administrativa. Sobre las matrículas **142413-142412**, ya que se verifico que el consumo es el reportado en la lectura del medidor sin evidenciarse fugas perceptibles u otros

13. Por tanto, cuando el medidor registra lectura válida, la empresa está obligada a facturar el consumo medido y no puede sustituirlo por un promedio, aun cuando el usuario considere que el valor resulta elevado.

14. 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”*.

15. 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 a la peticionaria, señora **TATIANA OROZCO, QUE NO SE ENCUENTRA PROCEDENTE ordenar ajustes o reliquidaciones a la facturación correspondiente a los predios**

identificados con matrículas **142413-142412**, ya que en visita técnica del 06 de octubre de 2025 la revisión y des acumulación del 09 de septiembre de 2025, se evidencia que el consumo es el reportado por el personal técnico en visita del 06 de octubre de 2025. Cumpliendo así el debido proceso, sobre las matrículas **142413-142412**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** 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 Director Comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 quince (15) días del mes de octubre dos Mil veinticinco (2025).

**SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES**  
**ABOGADA CONTRATISTA**  
EPA ESP

Proyecto: Sandra Milena Gutiérrez Torres - Abogado contratista  
Reviso: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado

