

24 diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

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

Acto administrativo a notificar **RESOLUCION PQRDS – 8508. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Persona a notificar: **CLAUDIA XIMENA CASTAÑO**

Dirección del predio: **CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL.**

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

Cargo: **ABOGADA 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, 24 de Diciembre de 2025

Señor(a):

CLAUDIA XIMENA CASTAÑO

DIRECCIÓN: CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL.

MATRÍCULA: 22491

Armenia-Quindío

ASUNTO: Notificación por **Aviso 913– RESOLUCION PQRDS – 8508 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 913– “RESOLUCION PQRDS – 8508 “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 8508
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO No. 2025PQR6909
MATRÍCULA 22491

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, (él), (la) usuario(a), **CLAUDIA XIMENA CASTAÑO**, 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 en lo manifestado en el escrito de petición con radicado ante nuestra entidad con radicado **No. 2025PQR6909**, respecto del predio ubicado en la **CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL**, identificado en **Empresas Públicas de Armenia E.S.P.**; con **matrícula No. 22491**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
2. 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**.
3. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en el **CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **matrícula No. 22491**, se observa que a la fecha dicho se encuentra al día; con los pagos en las cuentas de cobro generadas, por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Contrato

22491 - Sin Nombre

Total Cartera

\$ 0,00

Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 12

Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha Último pago
\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0	\$ 263.650,00	01/12/2025

4. Que, con ocasión a su solicitud, se realizó exhaustivo análisis a nuestro sistema de información en procura de dar trámite a su petición de forma clara, concreta y con los soportes existentes, en relación a la preocupación manifestada por el peticionante, sobre la falta de toma de lecturas del medidor, recientemente instalado en su predio ubicado en el **CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P., con **matrícula No. 22491**, encontrando lo siguiente:
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa en relación al predio identificado con **matrícula 22491**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que, el medidor, cuenta con observación de lectura **INACCESIBLE**, sin que se haya podido tomar una lectura actual del medidor instalado, como se puede ver en la siguiente imagen:



Consumo			Lecturas		Multiusuario					
Consumos por Periodo										
Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro		
2025	11		5684	200	175	30	LECTURA	INACCESIBLE	24/11/2025	
2025	10		5664	175	150	25	LECTURA	INACCESIBLE	23/10/2025	
2025	9		5644	150	125	25	LECTURA	INACCESIBLE	23/09/2025	
2025	8		5624	125	100	25	LECTURA	INACCESIBLE	21/08/2025	
2025	7		5604	100	75	25	LECTURA	INACCESIBLE	22/07/2025	
2025	6		5583	75	50	25	LECTURA	INACCESIBLE	24/06/2025	
2025	5		5562	50	25	25	LECTURA	INACCESIBLE	23/05/2025	
2025	4		5542	25	0	25	LECTURA	INACCESIBLE	23/04/2025	
2025	3		5521	0	0	25	LECTURA	INACCESIBLE	25/03/2025	
2025	2		5498	0	0	25	LECTURA	INACCESIBLE	20/02/2025	
2025	1		5477	0	0	25	LECTURA	INACCESIBLE	21/01/2025	

- Que, con base en la información contenida en nuestro sistema, reflejada en la anterior imagen, se observa que la empresa le ha estado facturando bajo la observación de lectura **INACCESIBLE**; igualmente, como se hace merecido énfasis, no ha sido posible para esta entidad, tomar la lectura correspondiente, actualmente, se ha generado facturación de consumo por promedio, con base en las lecturas que habían sido tomadas periodo a periodo en el medidor de agua instalado en el inmueble ubicado en la dirección **CR 18 27 38 OBRERO MUNICIPAL**, el cual, se encuentra identificado con **matrícula 22491**.
- Que, no siendo suficiente lo anterior y en atención a su solicitud, se determinó ordenar visita de verificación ejecutada el día 09/12/2025, la cual arrojó el siguiente resultado:

“MEDIDOR CON SERIE 056017, CONTROL AGUA, LECTURA 74, PERSONAS (7), SURTE MADERAS Y MATERIALES”.



- Que, conforme a lo antes evidenciado, se pudo confirmar en nuestro sistema que en las lecturas tomadas mes a mes al medidor instalado en el predio identificado con **matrícula 22491**, no se observa variación alguna, pues el consumo ha sido facturado con base en la tarifa para los predios de uso y/o clase de servicio **(2) comercial, constituida por (1) unidad no residencial para un pequeño productor**, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, lo cual indica que los consumos facturados y cobrados por parte de Empresas Públicas de Armenia ESP., corresponden al consumo que, se ajusta a la realidad del inmueble.
- Que, como se puede verificar a través de visita de verificación antes relacionada, la lectura del medidor se encuentra actualmente en **(74mtrs3)** desde la instalación del nuevo medidor, aun así, sólo se le ha facturado desde la instalación del nuevo medidor **55mtrs3**, por tal razón se ajustará en la próxima facturación el consumo dejado de facturar.
- Que, es necesario que el usuario permita que nuestros técnicos operarios puedan tomar las respectivas lecturas periódicamente para poder emitir facturación conforme a la realidad del consumo en su predio, así como también, atender todas y cada una de las visitas de verificación para inspeccionar las instalaciones internas del predio, y así poder evidenciar la realidad funcional y/o uso del mismo, así como para poder detectar posibles fugas o daños ya sean perceptibles o imperceptibles. **matrícula 22491**.
- Que, en ese orden de ideas, esta entidad no se pronunciará sobre la viabilidad de realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que, **Empresas Públicas de Armenia ESP.**, se encuentra facturando con base en promedio de lo registrado históricamente por el medidor de agua instalado en el predio, dado que el medidor se encuentra en estado de lectura y/o observación de medidor **INACCESIBLE** resaltando que la Empresa brindó

el acompañamiento correspondiente enviando las visitas de verificación de conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, las cuales lamentablemente no fueron atendidas.

12. Que, es importante recordar al peticionario, que el decreto 302 del 2000 ARTÍCULO 20, Inciso final 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 5° Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica"
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: Informar a él, (la), peticionario(a), **CLAUDIA XIMENA CASTAÑO**, que esta entidad no se pronunciará sobre la viabilidad de realizar descuentos y/o reliquidaciones respecto del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, toda vez que, Empresas Públicas de Armenia ESP., se encuentra facturando con base en promedio de lo registrado históricamente por el medidor de agua instalado en el predio, dado a que el medidor se encuentra en estado de lectura y/o observación de medidor **INACCESIBLE**, resaltando que la Empresa brindó el acompañamiento correspondiente enviando las visitas de verificación de conformidad con el artículo 149 de la ley 142 de 1994, las cuales lamentablemente no fueron atendidas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al usuario la importancia de que atienda las visitas de verificación para inspeccionar las instalaciones internas del predio, para así, poder evidenciar la realidad funcional y/o uso del mismo, así como para poder detectar posibles fugas o daños ya sean perceptibles o imperceptibles. **Matricula 22491.**

ARTÍCULO TERCERO: Notificar a (él) (la) peticionario(a), **CLAUDIA XIMENA CASTAÑO**, 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 o por medio del 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 once (11) días del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN
Director Comercial
EPA – ESP.

