

26 diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor **SEBASTIÁN GIRALDO BUITRAGO**
de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar **OFICIO PQRDS – 8548. “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”**

Persona a notificar: **SEBASTIÁN GIRALDO BUITRAGO**

Dirección del predio: **CR 19 32 N - 100 AP 302 ED SIENA NORTE**

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. 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.

Atentamente,



SANDRA MILENA GUTIERREZ TORRES
Abogado Contratista



Armenia, 26 de diciembre de 2025

Señor:

SEBASTIÁN GIRALDO BUITRAGO

DIRECCION CR 19 32 N - 100 AP 302 ED SIENA NORTE

TELEFONO 316 4280 512

Correo: giraldobuitragosebastian@gmail.com

Matricula: 123970


ASUNTO: Notificación por Aviso 920– OFICIO PQRDS – 8548 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION.”

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso 920– “OFICIO PQRDS – 8548 “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

OFICIO PQRDS 8548

Armenia 16 de diciembre de 2025

Señor:

SEBASTIÁN GIRALDO BUITRAGO

DIRECCION CR 19 32 N - 100 AP 302 ED SIENA NORTE

TELEFONO 316 4280 512


Correo: giraldobuitragosebastian@gmail.com

Matricula: 123970

Ref.: Respuesta PETICIÓN 2025PQR7005.

En atención al reclamo presentado por usted, radicado bajo el número **2025PQR7005**, matrícula **123970**, mediante el cual manifiesta inconformidad frente a la suspensión del servicio de acueducto realizada el día 28 de noviembre de 2025, esta Empresa se permite dar respuesta clara, expresa y de fondo, en los siguientes términos:

Verificada la información en el sistema comercial de Empresas Públicas de Armenia E.S.P., se constató que la factura correspondiente al periodo de facturación en discusión tenía fecha de vencimiento el día **20 de noviembre de 2025**, y que en la misma se incluyó de manera expresa la advertencia de posible suspensión del servicio a partir del día **24 de noviembre de 2025**, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Reglamento de Prestación del Servicio.



Empresas Públicas de Armenia ESP
NIT. 890.000.439-9 - CAM Gra. 16 Cl. 17 - Tel.: 7411780 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío
Autorendedores servicios públicos domiciliarios
Res. 547 25/01/2012 - Agente retenedor IVA - ICA - Autorendedores rendimientos financieros Res. 1460 19/03/97 - IVA - Régimen común. Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos.

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS

123970

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre: Blanca Rocio Agudelo Rojas	C.C. / N.I.T.: 37926940
Dirección de entrega: CR 19 32 N - 100 AP 302 ED SIENA	Clase de servicio: 1 Residencial
Dirección del predio: CR 19 32 N - 100 AP 302 ED SIENA	Estrato: 5 Medio Alto
Barrio: Norte	Ciclo: Ciclo 20
Ruta de reparto: 202004521500	Meses de deuda: 1
	Saldo a favor: \$ 0.00

DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO

Marca: Aquatorjas	Número: 14-000220	Diámetro: 1	Obs. lectura: NORMAL
Lectura anterior: 960	Lectura actual: 971	Consumo m3: 11	Promedio: 8
Periodo facturado desde: 11/10/2025	Hasta: 10/11/2025	Sector Hidráulico: 23	

SERVICIO DE ASEO

Tipo de productor: Residencial	Ocupada	Desocupada	Frecuencia Semanal
Num. de unidades residenciales: 1	1	0	Recolección: 3
Num. de unidades no residenciales:			Barrido: 2

Tribl	Tribu	Tribna	Tribra	Tribra	Tribna	Tribra	Tribna
0.000727	0.002840	0.092217	0.000023	0.003433	0.990000	0.000000	0.000000

RESUMEN DE FACTURA

Fecha de emisión: 12/11/2025

Referencia de pago num: 40518857

Fecha max. de entrega: 15/11/2025

Periodicidad: Mensual

Saldo Anterior: \$ 0.00

TOTAL FACTURA MES: 116.050.00

Pago Oportuno Hasta: 20/11/2025

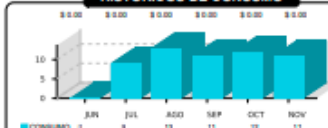
TOTAL A PAGAR: 116.050.00

Suspensión a Partir de: 24/11/2025

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo	IVA	Subsidio / Aporte	Valor Total \$		
		Valor unitario	Valor total	19%	%	Valor	Valor Total \$
1. Servicio de ACUEDUCTO							
Cargo Fijo Acueducto	1	\$ 6,324.70	\$ 6,325.00	0.00	60.00	\$ 3,795.00	\$ 10,120.00
Consumo Acueducto	11	\$ 2,201.72	\$ 24,219.00	0.00	60.00	\$ 14,531.00	\$ 38,750.00
Tasa Ambiental Acueducto	11	\$ 14.19	\$ 156.00	0.00	60.00	\$ 94.00	\$ 250.00
Subtotal ACUEDUCTO							\$ 49,120.00

HISTÓRICOS DE CONSUMO



Saldos Financiaciones

Servicio	Número de Cuentas	Pagos Pendientes	Saldo Pendiente
Acueducto	1	1	\$ 116,050.00

En consecuencia, al no evidenciarse el pago dentro del término establecido, la Empresa procedió a ejecutar la suspensión del servicio el día 28 de noviembre de 2025, sobre la matrícula **123970**, actuación que se encuentra ajustada a la normatividad vigente, en especial **al artículo 141 de la Ley 142 de 1994**, el cual faculta a las empresas prestadoras a suspender el servicio por mora en el pago oportuno.

Frente a lo manifestado por usted en relación con una supuesta práctica reiterada de pagos posteriores a la fecha de vencimiento sin que se hubiese aplicado la suspensión del servicio, es importante precisar que:

El hecho de que en periodos anteriores no se hubiese materializado la suspensión, no constituye una renuncia de la Empresa a su facultad legal, ni genera un derecho adquirido o una expectativa legítima que limite la aplicación del procedimiento legalmente establecido.

Cada periodo de facturación es autónomo e independiente, y la advertencia contenida en la factura constituye notificación suficiente para el usuario sobre las consecuencias del no pago oportuno.

La Empresa actúa bajo los principios de legalidad, igualdad y continuidad, procurando aplicar de manera uniforme los procedimientos, sin que la omisión ocasional de una medida correctiva implique la obligación de mantener dicha conducta en el tiempo.

En ese sentido, no se configura vulneración a los principios de buena fe ni confianza legítima, toda vez que el usuario fue informado previamente de la fecha límite de pago y de la posibilidad de suspensión.

Respecto a la solicitud de un aviso adicional distinto al contenido en la factura, es preciso indicar que la normativa vigente no exige la emisión de una comunicación adicional, en tanto la factura del servicio público domiciliario cumple la función de acto de notificación, conforme a **los artículos 130, 131 y 141 de la Ley 142 de 1994**, y al **Reglamento de Prestación del Servicio**.

En cuanto al cobro por concepto de reconexión, se informa que este se genera únicamente cuando la suspensión se ha realizado conforme a la ley, y el usuario procede al pago posterior de la obligación en mora. Dicho cobro corresponde a los costos operativos en que incurre la Empresa para restablecer el servicio, y se encuentra autorizado por la normativa vigente y el Reglamento de Prestación del Servicio.



Suspensión 28 de noviembre 2025 13 horas



reconexión 28 de noviembre 18 horas

En relación con sus solicitudes específicas, se informa que:

El contrato de condiciones uniformes de Prestación del Servicio se encuentra disponible para consulta pública en la página web de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. <https://www.epa.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/servicio-de-acueducto/contratos-condiciones-uniformes/2019-contrato-condiciones-uniformes-agua>

La orden de suspensión del servicio, con indicación de fecha, fundamento y registro en el sistema, podrá ser puesta a su disposición previa solicitud formal de copias, conforme a los procedimientos internos de la Empresa.

Empresas Públicas de Armenia E.S.P. considera que la suspensión del servicio realizada **el 28 de noviembre de 2025** se efectuó en estricto cumplimiento de la **Ley 142 de 1994** y del Reglamento de Prestación del Servicio, garantizando el debido proceso administrativo y el derecho de información del usuario.

Dicho lo anterior, la empresa informa que no se ha generado ningún doble cobro para la matrícula con No **123970**, y a su vez se invita al usuario de la manera más cordial, a realizar los pagos dentro de las fechas establecidas en cada periodo para evitar cobros acumulados o cobros por suspensión del servicio.

Por último, no se encuentra procedente realizar ajustes a las cuentas objeto de reclamación de la matrícula **No. 123970**, toda vez que como se fundamenta en este acto administrativo, no se evidencia que se esté generando un doble cobro por concepto de consumo, y el valor facturado por concepto de suspensión y reconexión del servicio se realizó en debida forma y legalmente.

Contra el presente Oficio, 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 o por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co. 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 periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Para EPA LA EMPRESA DE TODOS es importante poder recibir y aclarar sus inquietudes y reclamos; pues de esta manera nos brinda la oportunidad de mejorar y corregir procedimientos que nos permitan ofrecer un mejor servicio.

De esta forma damos por tramitada su solicitud.

Atentamente,



JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director comercial

EPA E.S.P

Proyectó: Sandra Milena Gutiérrez Torres – Abogado Contratista

Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado II 