

AVISO No 923

26 de diciembre de 2025

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **PAULA ANDREA OSORIO** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RES PQRDS 8422 del 16 de diciembre de 2025**

Persona a notificar: **PAULA ANDREA OSORIO**

Dirección de notificación: **CALLE 50 # 16 – 35**

Funcionario que expidió el acto: Juan Esteban Restrepo Taborda

Cargo: Abogado contratista

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 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



ANGELICA VARGAS MARIN
Profesional Universitario I
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 26 de diciembre de 2025

Señor (a):

PAULA ANDREA OSORIO

Dirección: **CALLE 50 # 16 – 35**

Matricula No: **93976**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 601- RES PQRDS 8422 del 16 de diciembre de 2025

Cordial Saludo, Adjunto encontrará la notificación por Aviso 923- RES PQRDS 8422 del 16 de diciembre de 2025 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION matricula 93976.

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,



ANGELICA VARGAS MARIN

Profesional Universitario I

Dirección Comercial EPA ESP



RESOLUCION PQRDS 8422

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN
RADICADO 2025PQR6959
MATRICULA 93976**

El director comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

- Que, la señora **Paula Andrea Osorio**, 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 su escrito de petición con **radicado 2025PQR6524**, respecto al predio ubicado en la **calle 50 # 16 – 35**, identificado con **matrícula 93976**, la entidad prestadora del servicio mediante **resolución PQRDS 7562 del 25 de noviembre de 2025** dio respuesta a el derecho de petición presentado por el usuario manifestándole lo siguiente:

Resuelve

ARTÍCULO PRIMERO: No acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **PAULA ANDREA OSORIO**, en el sentido de realizar ajustes a la cuenta objeto de reclamación, toda vez que no se ha podido conocer el estado del medidor, ni de las instalaciones internas, por encontrarse el medidor "**BAJO LLAVE**", **matrícula 93976**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar a la usuaria **PAULA ANDREA OSORIO**, que es necesario que se permita la realización de visitas de verificación en el predio, con el fin de conocer las causas del consumo, **matrícula 93976**.

ARTICULO TERCERO: Notificar a la peticionaria, señora **PAULA ANDREA OSORIO** de la presente resolución.

ARTICULO 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 al 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.

- Que, se surtió notificación personal por medio electrónico el día **25 de noviembre de 2025**.
- Que, dentro de los términos establecidos en la ley, la señora **Paula Andrea Osorio**, interpuso recurso de reposición en contra de la **resolución PQRDS 7562 del 25 de noviembre de 2025**.
- 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(...).
- Que, se procedió a revisar lo correspondiente a los consumos de los últimos **cinco (5)** períodos de facturación en el sistema comercial de la Empresa, donde se evidencia lo siguiente:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro
2025	11	5687	53	34	19	LECTURA	NORMAL	26/11/2025
2025	10	5667	34	9	25	LECTURA	NORMAL	27/10/2025
2025	9	5647	9	26	1	LECTURA	NORMAL	24/09/2025
2025	8	5627	26	64	25	LECTURA	NORMAL	25/08/2025
2025	7	5607	64	47	20	LECTURA	TAPADO	24/07/2025

- Que, como se evidencia en el anterior anexo, los consumos registrados en el predio, han sido realizados bajo la observación de **normal**, a excepción del periodo correspondiente al mes de **julio** donde se presentó la observación de lectura **tapado**, como consta en el siguiente anexo:



7. Que, por lo anterior se le recuerda a la usuaria que 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 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica**

8. Que, se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, donde se evidencia que, se ordenó descontar **37M3**, toda vez que la Empresa facturó por promedio, cuando **no** había lugar a ello, como consta en el siguiente anexo:

Observación

ordenar al área de facturación de la Entidad, descontar 37 m³, en las cuentas de los periodos de julio y agosto de 2025, toda vez que según resultados de visita de verificación se evidencia que se cobraron de más por un error de lectura RESOLUCION PQRDS 6258 DEL, 17/09/2025 NICOLAS ANDRES GIRLDO

9. Que, de igual manera se envió una nueva visita de verificación donde se obtuvo el siguiente resultado:

Observación

matrícula ok serie ok lectura 52 nadie en el predio usuario no aporta números de comunicación

10. Que, lamentablemente la visita **no** pudo ser atendida, por lo cual se invita a la peticionaria a atender las visitas enviadas por parte de la Empresa, con el fin de evidenciar si existe alguna anomalía en la prestación del servicio.

11. Que, en razón de lo anterior, se procede a **confirmar** el contenido de la **resolución PQRDS 7562 del 25 de noviembre de 2025**, por lo ya expuesto anteriormente.

12. Que, una vez notificada la presente resolución, **no** procede recurso alguno.

13. 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: Confirmar en su totalidad el contenido de la **resolución PQRDS 7562 del 25 de noviembre de 2025**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar a la peticionaria, señora **Paula Andrea Osorio**, de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Informar a la peticionaria, señora **Paula Andrea Osorio**, que una vez notificada la presente resolución, no procede ningún otro recurso y se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin que se surta el recurso de apelación interpuesto como subsidiario.

Dado en Armenia, Q., a los dieciséis (16) día del mes de diciembre de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON

Director Comercial E.P.A. E.S.P.

Proyectó y Elaboró: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

Citación de Notificación Personal No. **8423 de 16/12/2025**

Armenia, Q. 16 de diciembre de 2025

Señor (a):

PAULA ANDREA OSORIO
Dirección: **CALLE 50 # 16 – 35**
Matricula No: **93976**
Armenia, Quindío

ASUNTO: Citación de notificación personal resolución **PQRDS – 8422.**

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 12:00PM y de 2:00pm a 4:30 p.m., a fin de notificarse personalmente de la resolución **PQRDS 8422 “POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECURSO DE REPOSICIÓN”**.

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 E.P.A. E.S.P.

Proyectó y Elaboró: Juan Esteban Restrepo Taborda – Abogado contratista
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

