

**Aviso No. 105**

04 febrero De 2026

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

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

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 433 del 27 de enero de 2026.**

Persona a notificar: **INDUSTRIAS SPRING**

Dirección de notificación: **KM 4 VIA AEROPUERTO EL EDEN**

Funcionario que expidió el acto: **JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**

Cargo: **DIRECTOR COMERCIAL**

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 Director Comercial 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 de la ley 142 de 1994

Atentamente,

**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

Armenia, 04 De Febrero 2026

Señor (a):

**INDUSTRIAS SPRING**

Dirección de notificación: **KM 4 VIA AEROPUERTO EL EDEN**

**Matricula 55086**

Armenia, Quindío

ASUNTO: Notificación por Aviso 105– **RESOLUCION PQRDS 433 del 27 de enero de 2026.**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 105 RESOLUCION PQRDS 433 del 27 de enero de 2026.**

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,

**MARIA FERNANDA GOMEZ SAMACA**

Abogada Contratista

Dirección Comercial EPA ESP

**RESOLUCIÓN PQRDS 433**  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN**  
**RADICADO No. 2026PQR84**  
**MATRÍCULA 55086**

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, los señores, **INDUSTRIAS SPRING SAS**, 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, la entidad prestadora del servicio permite Informar, lo siguiente, respecto del predio ubicado en la **KM 4 VIA AEROPUERTO EL EDEN**, identificado con **matrícula 55086**.
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 (...)*; 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 al analizar el histórico de consumo del predio se observa, que efectivamente en los últimos cuatro periodos se han facturado 43 mt3 de consumo bajo la modalidad de cobro promedio, en virtud a que el instrumento de medición no se encuentra accesible para la toma de lecturas certeras, tal y como se aprecia a continuación,

| Año  | Mes | Periodo Consumo | Lectura Actual | Lectura Anterior | Consumo | Causa lectura | Observación lectura |
|------|-----|-----------------|----------------|------------------|---------|---------------|---------------------|
| 2026 | 1   | 5729            | 430            | 387              | 43      | LECTURA       | INACCESIBLE         |
| 2025 | 12  | 5709            | 387            | 344              | 43      | LECTURA       | BAJO LLAVE          |
| 2025 | 11  | 5688            | 344            | 301              | 43      | LECTURA       | BAJO LLAVE          |
| 2025 | 10  | 5668            | 301            | 258              | 43      | LECTURA       | INACCESIBLE         |

4. Que, según la manifestación realizada por el usuario el día 07 de enero de 2026, mediante atención vía chat de WhatsApp, se ordenó reliquidar los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, cobrando 0m3, generando un saldo a favor por valor **CIENTO VEINTICUATRO MIL CIENTO OCHENTA Y DOS PESOS MCTE (\$124.182.00)**, tal como se observa a continuación :

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Estado Contrato     | ACTIVO        |
| Contrato            | 55086         |
| Contrato Homologado |               |
| Total Cartera       | \$ 543.230,00 |
| Cartera no Vencida  | \$ 543.230,00 |
| Cartera Vencida     | \$ 0,00       |
| Saldo Financiado    | \$ 0,00       |
| Saldo a Favor       | \$ 124.182,00 |
| Facturas con Saldo  | 1             |
| Edad (Días)         | -9            |
| Predio              | 34790         |
| Valor Último Pago   | \$ 534.201,00 |
| Fecha último pago   | 07/01/2026    |

| Información General  | Datos Adicionales  | Cobros | Items | Cambios de Estado | Archivos Procesados | Evidencia                     |
|----------------------|--|--------|-------|-------------------|---------------------|-------------------------------|
| Fecha Asignación     |  |        |       |                   |                     | 07/01/2026 09:29:51           |
| Fecha Ejecución      |  |        |       |                   |                     | 07/01/2026 09:29:00           |
| Fecha fin ejecución  |  |        |       |                   |                     | 7/1/2026, 9:29:00             |
| Fecha Legalización   |  |        |       |                   |                     | 07/01/2026 09:30:13           |
| Unidad Operativa     |  |        |       |                   |                     | 1 - CUADRILLA PARA PQR        |
| ¿Realizado por?      |  |        |       |                   |                     | 218 - JULIAN VASQUEZ ZORRILLA |
| Usuario que Genera   |  |        |       |                   |                     | luzmbp                        |
| Usuario que Legaliza |  |        |       |                   |                     | luzmbp                        |
| Programa             |  |        |       |                   |                     | WFLEGA                        |
| Cupón                |  |        |       |                   |                     | -----                         |
| Observación          | LECTURA INCORRECTA, medidor lectura 223 metros se descuentan mes de octubre, noviembre y diciembre se sube foto de medidor |        |       |                   |                     |                               |

- Que, una vez verificado el registro de mediciones del predio ubicado en **KM 4 VIA AEROPUERTO EL EDEN**, se observa que se ha venido facturando bajo promedio con la observación de lectura “tapado”, situación que impide que se facture acorde a lo registrado por el medidor de agua dispuesto en el predio.
- 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 5º Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica”
- 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, así mismo, en atención a su solicitud, se envió una visita de verificación al predio identificado con **matrícula No. 55086**, la cual arrojó el siguiente resultado:

“LECTURA 301, INSTALACIONES INTERNAS EN BUEN ESTADO”



9. Que, al revisar el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 55086**, se observa que conforme a la lectura (223 M3) del reclamo del 07 de enero de 2025, a la lectura realizada en la visita de verificación (301M3) el medidor ha registrado un consumo de (78 M3), de los cuales en el periodo de enero de 2026 sólo se facturaron (43 M3), todo esto razón a que no es posible ingresar al inmueble para la toma de lectura.
10. Que, por lo expuesto anteriormente, no se encuentra procedente realizar descuentos y/o ajustes a la factura por la cual reclama el usuario, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio. **matrícula 55086.**
11. Que se infirma al petionario, que las cuentas de los periodos de octubre, noviembre y diciembre ya fueron reliquidados el día 07 de enero de 2026, mediante atención vía chat de whatsapp, **matrícula 55086.**
12. Que así mismo, se oficiara al área encargada para que realice la respectiva toma de lectura del medidor, teniendo en cuenta la observación reportada en la presente petición. **matrícula 55086.**
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:** No acceder a la pretensión de los peticionarios, señores **INDUSTRIAS SPRING SAS**, en el sentido de realizar descuentos y/o ajustes a la factura por la cual reclama, pues los valores facturados corresponden a los registros arrojados por el medidor de agua dispuesto en el predio, además de lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución. **Matrícula 55086.**

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Informar a los peticionarios, señores **INDUSTRIAS SPRING SAS**, que el día 07 de enero de 2026, mediante atención vía chat de whatsapp se ordenó reliquidar las cuentas correspondientes a los periodos de

octubre, noviembre y diciembre de 2025, cobrando 0m3, generando un saldo a favor por valor **CIENTO VEINTICUATRO MIL CIENTO OCHENTA Y DOS MIL PESOS MCTE (\$124.182.00) matrícula 55086.**

**ARTÍCULO TERCERO:** Informar a los peticionarios, señores **INDUSTRIAS SPRING SAS**, que, se oficiara al área encargada para que realice la respectiva toma de lectura del medidor, teniendo en cuenta la observación enviada por usted, **Matrícula 55086.**

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a los peticionarios, señores **INDUSTRIAS SPRING SAS**, de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Contra la presente resolución, 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 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.

Dado en Armenia, Q., a los veintisiete (27) días del mes de enero de dos mil veintiséis (2026).

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**  
Director comercial  
EPA ESP

Elaboró: María Fernanda Gómez Samacá – Abogada Contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona Poveda – Profesional Especializado II

