

**RESOLUCIÓN PQRDS 986  
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN  
RADICADO No. 2026PQR909  
MATRÍCULA 80670**

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 **LILIANA SERNA MENDEZ**, CC No. 41914673, 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. **2026PQR909**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la dirección **MZ 18 CASA 14 CIUDADELA PUERTO ESPEJO**, identificado con **Matricula 80670**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio identificado con **Matricula No. 80670**, se observa que a la fecha el inmueble, presenta una deuda por valor de \$51.420,00 por concepto de la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado, como se muestra:

Contrato <b>80670 - CARLOS ARTURO SERNA MENDEZ</b>							Total Cartera <b>\$ 51.420,00</b>
Municipio: ARMENIA Ciclo: CICLO 19							
Total Cartera no Financiada	Cartera no Vencida	Cartera Vencida	Saldo Financiado	Saldo a Favor	Facturas con Saldo	Valor Último Pago	Fecha último pago
\$ 51.420,00	\$ 0,00	\$ 51.420,00	\$ 0,00	\$ 0,00	1	\$ 22.400,00	13/01/2026

3. Que verificado el registro de mediciones del predio identificado con **matrícula 80670**, se observa, que a la fecha se vienen realizando los siguientes cobros por concepto de consumos, así:

Año	Mes	Periodo Consumo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Causa lectura	Observación lectura	Fecha Registro	Consumo Promedio...	Cuenta de Cobro	Uso	Estrato	Cobro	Ver más
2026	1		5732	1669	1665	4 LECTURA	NORMAL	29/01/2026		5 75083963	RESIDENCIAL		3 DIFERENCIA...	+
2025	12		5712	1665	1665	0 LECTURA	DESOCUPADO	30/12/2025		9 74702833	RESIDENCIAL		3 DIFERENCIA...	+
2025	11		5692	1665	1665	0 LECTURA	DESOCUPADO	28/11/2025		14 74321450	RESIDENCIAL		3 DIFERENCIA...	+
2025	10		5671	1665	1665	0 LECTURA	DESOCUPADO	31/10/2025		17 73940749	RESIDENCIAL		3 DIFERENCIA...	+

4. Que sin embargo lo antes descrito, es pertinente ordenar visita al inmueble, razón por la cual se emitió la orden de trabajo con la observación: *visita de verificación, revisar predio desocupado*, tal y como se muestra.



Fecha Asignación	20/02/2026 17:04:19
Fecha Ejecución	-----
Fecha fin ejecución	-----
Fecha Legalización	-----
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4483 - HUMBERTO JAVIER SALAZAR
Usuario que Genera	nicolasagb
Usuario que Legaliza	-----
Programa	WFTRAM
Cupón	-----
Observación	VISITA VERIFICACION- PARA DETERMINAR SI EL PREDIO SE ENCUENTRA DESOCUPADO, EL ESTADO DEL MEDIDOR, SERIE Y LECTURA.

5. Que para la fecha de ejecución de la orden de trabajo, esto es el día 23 de febrero de 2026, efectivamente se logró establecer que existía error en la lectura, como se muestra

Fecha Asignación	20/02/2026 17:04:19
Fecha Ejecución	23/02/2026 11:08:00
Fecha fin ejecución	23/2/2026, 11:08:00
Fecha Legalización	23/02/2026 11:09:57
Unidad Operativa	1 - CUADRILLA PARA PQR
¿Realizado por?	4483 - HUMBERTO JAVIER SALAZAR
Usuario que Genera	nicolasagb
Usuario que Legaliza	hjsalazar2
Programa	APP
Cupón	-----
Observación	--SOLICITUD DE LA EMPRESA LLAVE DE PASO SE ENCUENTRA CERRADA LA LECTURA QUE APARECE ES 1665 4 M MENOS QUE LA QUE APARECE EN LA ORDEN SE ABRE LA LLAVE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA FUNCIONANDO. EL FICHERO TIENE AGUA POR DENTRO PERO SE ENCUENTRA FUNCIONANDO

6. Que de acuerdo a los resultados de la visita practicada se observa, que el medidor presenta una lectura de 1665, lectura que presenta el medidor desde el año 2025, por lo que se evidencia un error de lectura para los periodos de enero y febrero del año en curso.
7. Que dado lo anterior, se encuentra procedente ordenar la reliquidación de las cuentas correspondientes a los periodos de enero y febrero, realizando el descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, **matricula 80670**.
8. Que, así mismo se dispondrá establecer la observación de lectura “**DESOCUPADO**” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 80670**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.
9. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que así el predio se encuentre **DESOCUPADO**, debe realizarse el pago de los cargos fijos de ley los cuales se exponen en el siguiente numeral.
10. El cobro por cargo fijo se encuentra contemplado por el **artículo 90 de la Ley 142 de 1994** que dispone: **“Elementos de las fórmulas de tarifas. Art. 90. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:**

**90.1** Un cargo por unidad de consumo, que refleje siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos que varíen con el nivel de consumo como la demanda por el servicio.



**90.2** Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.*

**90.3** Un cargo por partes de conexión el cual podrá cubrir los costos involucrados en la conexión del usuario al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansiones de costo mínimo. La fórmula podrá distribuir estos costos en alícuotas partes anuales.

*El cobro de estos cargos en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.*

*Las comisiones de regulación siempre podrán diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas. Cualquier usuario podrá exigir la aplicación de una de estas opciones, si asume los costos de los equipos de medición necesarios. ...”.*

11. Que, es importante que el usuario tenga en cuenta que si el predio registra algún movimiento por consumo, aún el inmueble estando con la observación **DESOCUPADO**, se pasara a cobrar las diferencias de lecturas arrojadas por el aparato de medición identificado con **MATRICULA 80670**.
12. 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 (...).
13. Que, para Empresas Públicas de Armenia E.S.P., 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.
14. 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 expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Ordenar al área de facturación de la entidad, la reliquidación de las cuentas correspondientes a los periodos de enero y febrero, realizando el descuento de los valores facturados y cobrados por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, **matricula 80670**.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Ordenar al área de facturación de la entidad, establecer la observación de lectura “DESOCUPADO” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por un término de 3 meses o hasta tanto el medidor registre movimiento, para el predio identificado con **Matrícula 80670**, esto con el fin de no facturar valores por concepto de consumos y producción del servicio de aseo, sino que únicamente se facturen valores por concepto de cargos fijos.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar personalmente a la peticionaria **LILIANA SERNA MENDEZ**, del contenido de la presente resolución.


**ARTÍCULO CUARTO:** Se le informa que 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 o por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto:atencionalciudadano@epa.gov.co) . Advirtiendo a la usuaria 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, conforme a la Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**JOSE FRANCINED HERNANDEZ CALDERON**  
Director comercial  
EPA E.S.P

Proyectó: Martha Islene Herrera C. – Abogado Contratista  
Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado   
Aprobó: José Francined Hernández Calderón – Director Comercial.

CITACION NOTIFICACION PERSONAL No. 1216

Armenia, 27 de febrero de 2026

Señora:

LILIANA SERNA MENDEZ

CC. No. 79908253

Correo electrónico: [vasquezh1977@gmail.com](mailto:vasquezh1977@gmail.com)

Matrícula: 80670

**Asunto:** Citación de notificación personal Resolución **PQRDS – 986.**

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 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m, a fin de notificarse personalmente de la Resolución **PRDS 986 “Por medio de la cual se resuelve petición”**.

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 de destino, conforme lo dispone el artículo 69 del 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 en los siguientes periodos de facturación si hubiere lugar.



**JOSÉ FRANCINED HERNÁNDEZ CALDERÓN**  
Director Comercial  
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Proyectó: Martha I. Herrera C. – Abogada Contratista  
Revisó: Revisó: Luz Adriana Cardona – Profesional especializado  
Aprobó: José Francined Hernández Calderón – Director Comercial.

