

AVISO No. 344

27 mayo de 2025

**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP**

Por el cual se notifica a la señora **GLADYS MARINA BUSTOS** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS No. 4085 DEL 14 DE MAYO DE 2025**

Persona a notificar: **GLADYS MARINA BUSTOS**

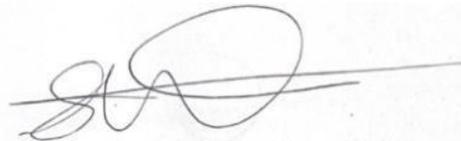
Dirección del predio: **CALLE 50 # 55 – 01. TORRE 1 – APTO 1103**

Funcionario que expidió el acto: **JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Cargo: **ABOGADO 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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**  
Abogado Contratista  
Dirección Comercial EPA – E.S.P.



Armenia, 27 de mayo de 2025

Señor (a)

**GLADYS MARINA BUSTOS**

Dirección: CALLE 50 # 55 – 01. TORRE 1 – APTO 1103

Matrícula No. 153867

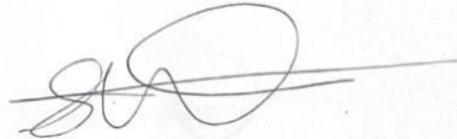
ASUNTO: Notificación por **Aviso 343 – “RESOLUCION PQRDS No. 4085 DEL 14 DE MAYO DE 2025”**

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por **Aviso No. 343 – “RESOLUCION PQRDS No. 4085 DEL 14 DE MAYO DE 2025”**

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,



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista

Dirección Comercial EPA – E.S.P.



RESOLUCION PQRDS 4085  
**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION CON  
 RADICADO No. 2025PQR2100  
 MATRICULA 153867**

El abogado contratista 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,

**CONSIDERANDO**

1. Que, la peticionaria **Gladys Marina Bustos**, 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. 2025PQR2100**, la entidad prestadora del servicio le informa lo siguiente respecto del predio ubicado en la **carrera 40 # 51 - 41 torre 3 apto 2f Cibeles**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 153867**.
2. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en la **carrera 40 # 51 - 41 torre 3 apto 2f Cibeles**, el cual se encuentra identificado con **matrícula 153867**, se observa que a la fecha dicho inmueble no presenta deuda de saldo corriente.
3. 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 (...)*.
4. 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*.
5. Que, una vez revisado el sistema comercial de la empresa el predio identificado con **matrícula 153867**, específicamente los puntos de medición, se evidencia que a la fecha cuenta con observación de lectura **directo**.

Año *	Mes *	Periodo Consumo *	Lectura Actual *	Lectura Anterior *	Consumo *	Causa lectura *	Observación lectura *	Fecha Registro *
2025	4	5539	8	0	8	LECTURA	DIRECTO	17/04/2025
2025	3	5518	0	0	8	LECTURA	DIRECTO	19/03/2025
2025	2	5495	0	0	8	LECTURA	DIRECTO	19/02/2025
2025	1	5474	0	99954	8	LECTURA	SERIE NO...	20/01/2025
2024	12	5454	99954	99954	8	LECTURA	DIRECTO	18/12/2024

6. Que, de conformidad con el anterior anexo, se evidencia que existen inconsistencias en cuanto a la medición del consumo, por lo cual se procedió a revisar el sistema comercial de la Empresa, específicamente lo correspondiente a visitas de verificación, encontrando lo siguiente:

Observación  
 predio con servicio, en portería no dan razón del medidor se deja directo

Observación  
 predio con servicio directo, se ha visitado varias veces pero en la portería no dan razón del medidor, se legaliza para que no se siga generando automáticamente

Observación  
 se realizan varias visitas para ejecutar la reconexión especial se preguntan portería por el medidor portería no sabe dar respuesta del mismo usuario reconectado directamente

7. Que, como se evidencia en los anteriores anexos, en múltiples ocasiones Empresas Públicas de Armenia realizó visitas en las cuales se evidencio que el predio se encuentra **directo**, además no se le permite el ingreso a nuestros funcionarios.

8. Que, a través de comunicación con la administradora de la propiedad horizontal, se nos informó que no había sido posible la instalación del medidor toda vez que el mismo lo habían perdido en la portería del conjunto residencial, situación ajena a la usuaria.
9. Que, de conformidad con factura de **EDEQ** aportada por la usuaria se evidencia que desde el mes de febrero a la fecha el consumo es inferior a **50KW/H** por lo cual se encuentra procedente reliquidar las cuentas de aseo y acueducto, toda vez que se infiere que el predio se encuentra desocupado.
10. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de **aseo No. 71499723, No. 71121046 y No. 70742587**, con el fin de que no se cobre lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 153867**.
11. Que, conforme a lo anterior se encuentra procedente ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de **acueducto No. 71499721, No. 71121044 y No. 70742585**, con el fin de que se cobren **0m3, matrícula 153867**.
12. Informar a la peticionaria, que se ordenará al área encargada proceder con la instalación del medidor de manera inmediata.
13. Que, por su parte el **art 146 de la ley 142 de 1994** estipula "La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".
14. 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:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **Gladys Marina Bustos**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de **aseo No. 71499723, No. 71121046 y No. 70742587**, con el fin de que no se cobre lo correspondiente a producción de aseo, **matrícula 153867**.

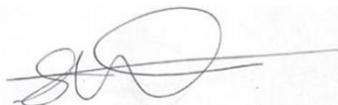
**ARTICULO SEGUNDO:** Acceder a las pretensiones de la peticionaria **Gladys Marina Bustos**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la entidad reliquidar las cuentas de **acueducto No. 71499721, No. 71121044 y No. 70742585**, con el fin de que se cobren **0m3, matrícula 153867**.

**ARTÍCULO TERCERO:** Notificar a la peticionaria, **Gladys Marina Bustos**, 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 de Empresas Públicas de Armenia E.S.P o por el correo electrónico [atencionalciudadano@epa.gov.co](mailto: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 períodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los catorce (14) días del mes de mayo de dos mil veinticinco (2025)

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**JUAN ESTEBAN RESTREPO TABORDA**

Abogado Contratista  
Dirección Comercial EPA - ESP

