



Medellín, 14 de Noviembre de 2025

Señor (a).

**CARLOS MARIO ESCOBAR ARBOLEDA**

**PQR-13104680-V9K8A**

CR 52 CL 97 -38

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13104680-V9K8

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 05/11/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

*Docampo*

DEISY JURANY OCAMPO LONDONO



059522007000380000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.204.896 - 1

Caso Nro: PQR-13104680-V9K8 Fecha Creación: 15/10/2025 10:21:06 AM  
Contacto: Carlos Mario Escobar Arboleda  
Instalación: 059522007000380000  
Dirección: CR 52 CL 97 -38  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Agosto-2025;  
Servicio: Agua Potable Prepago Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario, reclama por los consumos facturados del servicio de agua prepago, correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2025, contrato 11250521, en la dirección CR 52 CL 97 -38 en Medellín. Informa que realizó recargas de mayor valor durante los meses mencionados, sin que haya cambiado su hábito de consumo, por lo que considera que los consumos facturados no corresponden a su uso real del servicio.

Nro. Respuesta: PQR-13104680-V9K8 Fecha Respuesta: 05/11/2025 01:26:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con las validaciones realizadas en nuestro sistema de información, y en atención a su reclamación, se verificó que durante los meses de agosto y septiembre de 2025 se efectuaron recargas en el mes agosto 2025 por valor de \$150.00 y en el mes de septiembre por valor de \$90.000. Estos registros evidencian un incremento asociado al mayor número de recargas realizadas en el período mencionado. De igual manera, durante la visita técnica realizada el 17 de octubre 2025, se evidenció que existe fuga perceptible en el orinal y sanitario con bomba mala, se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible el aforo consiste en 1 sanitario, 1 orinal, 2 llaves, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona establecimiento las palmitas bar, medidor no empotrado. Es importante mencionar que la duración del saldo recargado depende de varios factores, entre ellos los hábitos de consumo, el nivel de utilización del servicio, así como los controles y estrategias implementadas a nivel interno para fomentar el ahorro y el uso responsable del servicio. Adicionalmente, el costo unitario por metro cúbico (m³) varía mensualmente, al igual que el valor subsidiado hasta los 13 m³ y los aportes equivalentes al 10% del valor adeudado. Por lo anterior, y considerando los elementos técnicos y administrativos revisados, nuestra empresa no encuentra fundamento para realizar algún reconocimiento económico sobre la instalación ubicada en la dirección CR 52 CL 97 -38 municipio de Medellín.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

**Resuelto por:**



---

DEISY JURANY OCAMPO LONDONO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Linea Men Transporte 0690 de marzo 14/2020  
Linea Men Transporte 0690 del 3/2020  
Vigilada y Controlada por Medio  
CUI 4023 Transporte de Mercancia  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054946353

CUIE  
Sanción Administrativa Resolución 4327 del 97 - Sanción Granda Contrabando Resolución 3002 del 2004  
Agencia Reintegradora de IVA

COLVANES SAS NIT 830 185 386-4  
Principal Carrera 85 # 17A-13 Bogotá  
Atención al Usuario 011 4310008  
www.colvanes.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION ADMISION 14/11/2025 15:29		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RE: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de haberse recibido el envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Rechazado: No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8256657		CÉDULA: 11 NIT 890904896-1		Rechazado: No 44		1	
COD. POSTAL ORIGEN: 050004195		CUENTA: 03-001-0004400		No Recibido: No 35		2	
PARA: CARLOS MARIO ESCOBAR ARBOLEDA		PESO (gramos): 1000		No Redimido: No 40		3	
CR 52 CL 97 -38		PESO VOL: 1		Dir. errada: No 34		4	
TEL: 3148917239		CÉDULA: 11 NIT 890904896-1		Otros (No Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL: 050004195		RECIBE LOS: SABADOS SI		PESO A COBRAR (kg): 1		6	
NOTAS: PQR-13104680-V9K8		VALOR DECLARADO: 5000		PESO DE DEVOLUCION (kg): 1		7	
Nombre CC Remitente:		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega:		8	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:		9	
AVISO		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:		10	
		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega:		11	
		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:		12	
		CDA: 0155		Observaciones en la entrega:		13	



Linea Men Transporte 0690 de marzo 14/2020  
Linea Men Transporte 0690 del 3/2020  
Vigilada y Controlada por Medio  
CUI 4023 Transporte de Mercancia  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054946353

CUIE  
Sanción Administrativa Resolución 4327 del 97 - Sanción Granda Contrabando Resolución 3002 del 2004  
Agencia Reintegradora de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION ADMISION 14/11/2025 15:29		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RE: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de haberse recibido el envío en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Rechazado: No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8256657		CÉDULA: 11 NIT 890904896-1		Rechazado: No 44		1	
COD. POSTAL ORIGEN: 050004195		CUENTA: 03-001-0004400		No Recibido: No 35		2	
PARA: CARLOS MARIO ESCOBAR ARBOLEDA		PESO (gramos): 1000		No Redimido: No 40		3	
CR 52 CL 97 -38		PESO VOL: 1		Dir. errada: No 34		4	
TEL: 3148917239		CÉDULA: 11 NIT 890904896-1		Otros (No Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL: 050004195		RECIBE LOS: SABADOS SI		PESO A COBRAR (kg): 1		6	
NOTAS: PQR-13104680-V9K8		VALOR DECLARADO: 5000		PESO DE DEVOLUCION (kg): 1		7	
Nombre CC Remitente:		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega:		8	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:		9	
AVISO		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:		10	
		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega:		11	
		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:		12	
		CDA: 0155		Observaciones en la entrega:		13	