



Medellín, 18 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**MARTHA CECILIA ROJAS ANGEL**

**PQR-13206691-F4F2A**

CR 70 CL 48 -423 (INTERIOR 114 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13206691-F4F2

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: 09/12/2025

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,

*Luisa Vélez*

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS



054720008004230114-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 860.904.926 - 1

Caso Nro: PQR-13206691-F4F2 Fecha Creación: 24/11/2025 11:00:39 AM  
Contacto: Martha Cecilia Rojas Angel  
Instalación: 054720008004230114  
Dirección: CR 70 CL 48 -423 (INTERIOR 114 )  
Meses Redamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Cobro de cargos relacionados con el Departamento: Antioquia  
servicio público

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina presenta inconformidad sobre el cobro relacionado en la factura del mes de noviembre del 2025 sobre el concepto de Otros Cobros EPM por valor de \$1.096.062,62 sobre el servicio de acueducto, indica que el daño lo había arreglado el INDER pero volvió y se dañó, al lado de su local existen 2 locales que están desocupados o por días, y el daño se debía repartir entre varios locales, no solo el de ella, ya que el daño es en general.

Nro. Respuesta: PQR-13206691-F4F2 Fecha Respuesta: 09/12/2025 08:18:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamo, en el cual manifiesta no estar de acuerdo con el valor facturado por el trabajo de reparación de la acometida del servicio de acueducto por valor de \$1.096.062,62, se realizó la verificación correspondiente en los sistemas de información. Se evidenció que, para el inmueble ubicado en la CR 70 CL 48 -423 (INTERIOR 114 ) del municipio de Medellín, la cuadrilla técnica identificó una fuga ubicada en el collar que abastece dos acometidas: una correspondiente al local de la usuaria y la otra sin identificación de medidor o local asociado. Debido a esta situación, el trabajo quedó en espera de autorización durante 48 horas. Posteriormente, el día 3 de octubre de 2025, con autorización del TAUX Kevin Posada, se procedió a realizar la reparación conforme al debido proceso, dado que la usuaria no aceptaba el cobro y el costo promedio de la reparación (\$1.650.000,00) resultaba significativamente menor que el valor estimado para un cambio total de acometida (\$3.115.000,00). Adicionalmente, se efectuó una intervención en la red para desconectar la acometida adicional que no tenía identificación de medidor ni el usuario. Es importante señalar que, conforme a los artículos 134, 137 y 140 de la Ley 142 de 1994, así como a los lineamientos de la CRA sobre costos de conexión y acometidas, el mantenimiento, reparación, reposición y costos asociados a las acometidas y sus derivaciones son responsabilidad del suscriptor, usuario y/o propietario del inmueble. Aun cuando la usuaria no firmó la papeleta de cobro ni autorizó expresamente la ejecución del trabajo, la empresa está facultada para realizar las intervenciones necesarias cuando exista riesgo de fuga, desperdicio o afectación a la continuidad y seguridad del servicio, conforme a lo dispuesto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación del prestador de garantizar la correcta prestación del servicio y evitar afectaciones a terceros o a la infraestructura. De acuerdo con lo anterior, los cobros realizados son procedentes y se encuentran ajustados a la normatividad vigente. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre del 2025, sobre el cobro la reparación de la acometida de acueducto por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se deja en reclamación el costo de la reparación por valor de \$1.096.062,62. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**

---

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario: (4) 4310098  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000  
Lic. Min. OC 368 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055381649

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic-2024  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 19/12/2025 15:22		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQRT156		CENTRO DE COSTO: 156		Causa de Devolución	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		No. 31	
TEL: 8286657		PESO (gramos): 1000		No. 44	
PARA: MARTHA CECILIA ROJAS ANGEL		PESO VOL: 1		No. 35	
CR 70 CL 48 -423 (INTERIOR 114)		PESO A COBRAR(kg): 1		No. 40	
TEL: 3206667047		VALOR DECLARADO: 5000		No. 34	
COD. POSTAL ORIGIN: 050034418		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov. Operativa/cerrado)	
RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
NOTAS: PQR-13206691-F4F2		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega	
Nombre CC. Remitente		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 19/12/2025	
El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:					
AVISO					

El usuario hace expresa declaración que ha leído y comprendido el contenido que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en los contenidos ubicados en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado, entre las partes, cuyo contenido declara aceptar expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente se encuentra en la página web o al PQR (17943670)

COLVANES S.A.S. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario: (4) 4310098  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000  
Lic. Min. OC 368 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055381649

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic-2024  
Agente Retenedor de IVA

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

26 DIC 2025

NIT.800.185.306-4



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario: (4) 4310098  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000  
Lic. Min. OC 368 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055381649

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic-2024  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 19/12/2025 15:22		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQRT156		CENTRO DE COSTO: 156		Causa de Devolución	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		No. 31	
TEL: 8286657		PESO (gramos): 1000		No. 44	
PARA: MARTHA CECILIA ROJAS ANGEL		PESO VOL: 1		No. 35	
CR 70 CL 48 -423 (INTERIOR 114)		PESO A COBRAR(kg): 1		No. 40	
TEL: 3206667047		VALOR DECLARADO: 5000		No. 34	
COD. POSTAL ORIGIN: 050034418		FLETE VARIABLE: 0		Otras (Nov. Operativa/cerrado)	
RECIBE LOS SABADOS: SI		FLETE OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
NOTAS: PQR-13206691-F4F2		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega	
Nombre CC. Remitente		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 19/12/2025	
El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:					
AVISO					

El usuario hace expresa declaración que ha leído y comprendido el contenido que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en los contenidos ubicados en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado, entre las partes, cuyo contenido declara aceptar expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente se encuentra en la página web o al PQR (17943670)

COLVANES S.A.S. NIT 800.185.306-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario: (4) 4310098  
www.envia.co

Lic. Min. Transporte 0680 de marzo 14/2000  
Lic. Min. OC 368 del 4/9/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUI 4923 Transporte de Mercadería  
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055381649

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic-2024  
Agente Retenedor de IVA

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

26 DIC 2025

NIT.800.185.306-4