



Medellín, 18 de Diciembre de 2025

NIT 990.994.990 - 1

Señor (a).

NANCY CRISTINA FLOREZ MORALES

PQR-13230018-X0F5A

CL 99 B CR 25 -9

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13230018-X0F5

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,



EDWIN CHANCI JARAMILLO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

05921920500090000-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

31/7, 650, 204, 826 - 1

Caso Nro: PQR-13230018-X0F5 Fecha Creación: 02/12/2025 03:10:39 PM
Contacto: Nancy Cristina Florez Morales
Instalación: 059219205000090000
Dirección: CL 99 B CR 25 -9
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Nancy Cristina Florez Morales Cédula: 1037594049 Dirección: CL 99 B CR 25 -9 Contrato: 137319 Teléfonos: 3137894701 Valor del reclamo: \$153.883,09 Mes a reclamar: Ajustes de octubre cobrados en noviembre Observación: Usuaría en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre por el ajuste de consumos del mes de octubre, en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que el consumo facturado es excesivo teniendo en cuenta el uso que se da al servicio y el tiempo que se permanece diariamente en casa, por lo cual solicita una revisión para verificar si hay algún daño o si sucede algo diferente. Residen 2 personas en la vivienda hace 17 años. La usuaria autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además no está en riesgo de suspensión del servicio. ID: e974b26a-7723-46fe-b07f-7f5147b67de1

Nro. Respuesta: PQR-13230018-X0F5 Fecha Respuesta: 09/12/2025 04:21:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados en uno de los meses anteriores. En consecuencia, se decide dar alcance al reclamo e incluir dicho mes en el mismo. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 35 metros cúbicos (m³). Sobrepasando el límite superior de 28.875 m³, establecido para el período y configurándose una desviación significativa de 17.5 m³ (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Dado lo anterior, Nuestra Empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir 17.5 m³, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realiza la revisión en la instalación el 19 de noviembre de 2025, donde se informa que reparo fuga perceptible, en llave que surte sanitario. Por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de noviembre de 2025, con la observación de ajustes conceptos facturados, para el período de octubre de 2025, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En cuanto a lo relacionado al mes de noviembre de 2025, se pudo identificar que el consumo de 23 m³, facturado en esta cuenta, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG en la Resolución 105_007 de 2024 y el CCU en la cláusula, no se halló desviación significativa, debido a que el límite superior para el citado periodo fue de 29.013 m³. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación para el 6 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 1248 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Usuario informa que reparo fuga perceptible. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, bajo el ajuste a conceptos facturados por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 17.5 m³ para octubre de 2025, por valor de: \$ _____, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el 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:



EDWIN CHANCI JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 137319
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 99 B CR 25 -9
 MUNICIPIO **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**
 DOCUMENTO No. **1482651455**
 CLIENTE: **MESA DURANGO JHON JAIRO**
 CC/NIT: **70109166**
 CICLO: **18 - ESTRATO: 1**

Facturado el día
NOVIEMBRE 2025

Día Mes Año
 Fecha máxima pago **15/12/2025**

REFERENTE DE PAGO
1111889046-44

059219205000090000-18-001828008

RESUMEN DE CONSUMOS Y VALORES POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	18 m3	\$52.280,45	23 m3	\$165.096,77
SANEAMIENTO	18 m3	\$39.223,15	23 m3	\$128.002,31
GAS	5 m3	\$7.097,66	4.951 m3	\$43.120,38
TOTAL EPM				\$336.219,62
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.958,47
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$153.883,09
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$196.295,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrando: **\$85.959,18**



(415)7707173981008(8020)111188904644(3900)196295(96)20251215



CONTRATO:137319

TOTAL A PAGAR \$196.295,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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.Mit Transporte 0060 de marzo 14/2000
Lic.Mitico 001398 del 4/9/2000
Vigilada y Controlada por Mitico
CIU 4823 Transporte de Mercancias
CIU 5320 Mensajería Expressa

D.E 03



CREDITO 034055381655

CUFE

Somos Autorreferenciados Resolución 4327 JMJ/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000290 Dec 2024
Agente Referenciador de IVA

PEC GENERACION/ADMISSION 18/12/2025 15:22		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156 848992@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RR: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES	1	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
TEL 8286657	CEDEULA 7117/NIT 899304996-1	PESO (gramos)	1000	Refusado No.44	
PARA NANCY CRISTINA FLOREZ MORALES CL 99 B CR 25 -9		PESO VCL	1	No Resco No.35	1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
RECIBE LOS SABADOS SI		PESO A COBRAR(kg)	1	No Radamado No.40	
TEL 3137894701	CEDEULA 7117/NIT 850002792	VALOR DECLARADO	5000	Dir. errada No.34	 COLVANES S.A.S 2 + LIC 715 NIT. 800.185.306-4
NOTAS		VAL SERV DE	0	Observaciones en la entrega	
PQR-13230018-X0F5		FLETE VARIABLE	0	Fecha estimada de entrega: 19/12/2025	
Nombre CC. Remite		OTROS	0	CARTAPORTE SI	
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		TOTAL FLETE	0	CDA 0155	
AVISO					



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.Mit Transporte 0060 de marzo 14/2000
Lic.Mitico 001398 del 4/9/2000
Vigilada y Controlada por Mitico
CIU 4823 Transporte de Mercancias
CIU 5320 Mensajería Expressa

D.E 03



CREDITO 034055381655

CUFE

Somos Autorreferenciados Resolución 4327 JMJ/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000290 Dec 2024
Agente Referenciador de IVA

PEC GENERACION/ADMISSION 18/12/2025 15:22		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156 848992@envia.colvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION	Para ME y RR: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES	1	Desconocido No.31	INTENTO DE ENTREGA
TEL 8286657	CEDEULA 7117/NIT 899304996-1	PESO (gramos)	1000	Refusado No.44	
PARA NANCY CRISTINA FLOREZ MORALES CL 99 B CR 25 -9		PESO VCL	1	No Resco No.35	1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
RECIBE LOS SABADOS SI		PESO A COBRAR(kg)	1	No Radamado No.40	
TEL 3137894701	CEDEULA 7117/NIT 850002792	VALOR DECLARADO	5000	Dir. errada No.34	 COLVANES S.A.S 2 + LIC 715 NIT. 800.185.306-4
NOTAS		VAL SERV DE	0	Observaciones en la entrega	
PQR-13230018-X0F5		FLETE VARIABLE	0	Fecha estimada de entrega: 19/12/2025	
Nombre CC. Remite		OTROS	0	CARTAPORTE SI	
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		TOTAL FLETE	0	CDA 0155	
AVISO					