

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
11 NOV 2025	18 NOV 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



Medellín, 22 de Octubre de 2025

Señor (a).

MARIA NIDIA ARANGO ISAZA

PQR-13048293-N2F9A

CL 51 B CR 3 -102 (INTERIOR 105)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13048293-N2F9

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: 10/10/2025

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,



PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEG0



055011203001020105-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

017. 890.804.896 - 1

Caso Nro: PQR-13048293-N2F9 Fecha Creación: 23/09/2025 11:51:19 AM
Contacto: Maria Nidia Arango Isaza
Instalación: 055011203001020105
Dirección: CL 51 B CR 3 -102 (INTERIOR 105)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por consumo de acueducto 65 metros cúbicos (m³) del mes de septiembre de 2025, del contrato 90610, indica que viven 2 personas hace 6 meses. Se dejan en reclamo 51,6 m³ por valor \$438.778. Cliente solicita una visita para descartar fugas.

Nro. Respuesta: PQR-13048293-N2F9 Fecha Respuesta: 10/10/2025 11:53:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 65 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de septiembre, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y presentó desviación significativa, debido a que el límite superior para dicho mes fue de 18,425 m³. De acuerdo con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa realizó la respectiva revisión previa el martes 9 de septiembre. El cliente manifestó que reparó una fuga en el sanitario; sin embargo, a raíz de su reclamación por el alto consumo, se programó una visita de verificación con orden 592677131 del miércoles 24 de septiembre de 2025, en la cual se encontró el medidor con una lectura registrada de 01127 m³. Se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y se detectó una fuga imperceptible localizada en el tramo correspondiente a la acometida, específicamente desde el medidor hasta la vivienda, dado que el medidor se encuentra a escasa distancia de la entrada de esta. Por lo tanto, se reconsideran los consumos facturados para el mes de septiembre, cobrando 11,167 m³ de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble antes de presentarse el incremento, en lugar de 65 m³ en septiembre. Adicionalmente, se precisa que el reconocimiento se realiza a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible y se le informa que cuenta con dos meses para repararla a partir de la fecha, período en el cual se cobrará por promedio. Si vencido ese término, el cliente no ha reparado la fuga, la empresa cobrará el consumo real que se cause en el inmueble durante los períodos posteriores al plazo otorgado. Consecuente con lo anterior, se realizará una modificación definitiva por valor de \$438.778.

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:



PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: 414315098
www.envia.co

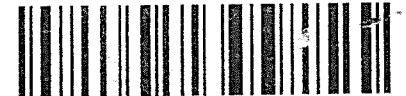
ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

80 ZUD.A

OR M

Un Min Transporte 0080 de marzo 14/2020
Un Min de 001358 del 4/2/2020
Aguila y Contrabando por Min de
CUI 4923 Transporte de Mercadería
CUI 4323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054718386

CUIFE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 003290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 22/10/2025 16:03		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES 1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8295657		CEDEULA / TIT / NIT 890934996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	CUENTA 034001-0504130	PESO (gramos) 1000	1	
PARA MARIA NIDIA ARANGO ISAZA					PESO VOL 1	2	
CL 51 B CR 3-102 (INTERIOR 105)					PESO A COBRAR(Kg) 1		
TEL 3172269613		CEDEULA / TIT / NIT	COD. POSTAL 050014345	RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 5000		
NOTAS: PQR-13048293-N2F9					VAL SERV FLE 0		
Nombre CC Remite		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			
		AVISO		OTROS 0			
				TOTAL FLETE 0			
				CARTAPORTE SI			
				CDA 0155			



COLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: 414315098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Un Min Transporte 0080 de marzo 14/2020
Un Min de 001358 del 4/2/2020
Aguila y Contrabando por Min de
CUI 4923 Transporte de Mercadería
CUI 4323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054718386

CUIFE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 003290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 22/10/2025 16:03		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES 1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		CEDEULA / TIT / NIT 890934996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	CUENTA 034001-0504130	PESO (gramos) 1000	1	
PARA MARIA NIDIA ARANGO ISAZA					PESO VOL 1	2	
CL 51 B CR 3-102 (INTERIOR 105)					PESO A COBRAR(Kg) 1		
TEL 3172269613		CEDEULA / TIT / NIT	COD. POSTAL 050014345	RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 5000		
NOTAS: PQR-13048293-N2F9					VAL SERV FLE 0		
Nombre CC Remite		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			
		AVISO		OTROS 0			
				TOTAL FLETE 0			
				CARTAPORTE SI			
				CDA 0155			