

Medellín, 22 de Octubre de 2025

Señor (a).

ROBER JOSE GOMEZ LOPEZ

PQR-13062827-D0B4A

CL 94 CR 38 -54

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13062827-D0B4

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,

CARLOS DAVID CERRO SIERRA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

059314008000540000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

107. 653.204.906 - 1

Caso Nro: PQR-13062827-D0B4 Fecha Creación: 29/09/2025 11:46:26 AM
Contacto: Rober Jose Gomez Lopez
Instalación: 059314008000540000
Dirección: CL 94 CR 38 -54
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Rober Jose Gomez Lopez Permiso por protección temporal:5092815 Dirección:CL 94 CR 38 - 54, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato:125522 Teléfonos:3107233016 Correo Electrónico: No tiene correo Valor del reclamo: \$406.464,91 Meses a reclamar: Septiembre Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Septiembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que no está de acuerdo con los consumos facturados porque son las mismas personas y realizan los mismo hábitos; además, indica que se le había informado que existía una fuga imperceptible pero rompió y no se encontró nada, por lo tanto, solicita que se revisen nuevamente los valores facturados. residen en la vivienda hace 5 años y habitan (2) personas. El usuario 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:14ecc728-d63d-48e3-92cb-557bd1bfe364

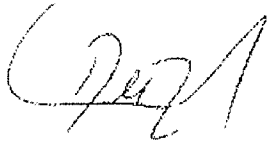
Nro. Respuesta: PQR-13062827-D0B4 Fecha Respuesta: 10/10/2025 01:19:00 PM
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. De acuerdo con la revisión #561362750 realizada el 19 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura de 2306 metros cúbicos (m³), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble se identificó fuga imperceptible en el baño, se le informó al usuario que a partir de su detección disponía de 2 meses para remediar dicha fuga, si pasado dicho tiempo aún persiste dicha fuga se facturará el consumo total que registre el medidor, se le informa que el periodo se cumplió el 19 de agosto de 2025. La fuga al ser detectada el 19 de junio de 2025, la empresa por normatividad facturó por promedio los meses de junio en el que se cobraron 10,5 m³ en lugar de 35 m³, en julio 12 m³ en lugar de 33 m³, en agosto 13 m³ en lugar de 61 m³ y en septiembre se cobraron 53 m³ en lugar de 69 m³; los meses mencionados son del año 2025. Consecuentes con lo anterior se precisa que se promedió para septiembre 10 días de consumo aplicando la normatividad por fuga imperceptible un promedio de 5 m³ para este periodo, los 48 m³ restantes corresponden a los 21 días sin la aplicación de la fuga dado que el plazo otorgado por Epm se cumplió el 19 de agosto de 2025, se precisa que el periodo de consumo de septiembre va desde el 9 de agosto al 9 de septiembre; por lo anterior el resultado obtenido para facturar es el promedio de los 10 días con fuga imperceptible en este caso 5 m³ y la diferencia del consumo 48 m³ por 21 días lo cual nos da como resultado 53 m³ a facturar para septiembre de 2025. Por lo anterior y teniendo en cuenta se ajusta el consumo cobrado en la factura de septiembre según el promedio de los últimos seis meses, nuestra empresa modificó y ajustó septiembre cobrando 51.875 m³ en lugar de 53 m³ generando una modificación definitiva de 1,125 m³ por valor de \$9.542,2. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 38, la medición del consumo de alcantarillado, será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la Cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio, será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado. Se anexa factura.

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:



CARLOS DAVID CERRO SIERRA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
SEPTIEMBRE 2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 14/10/2025

REFERENTE DE PAGO:
1102254993-39

CONTRATO: 125522

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 94 CR 38 -54

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1472511802

CLIENTE: RUBIELA DE JESUS VELEZ VILLA

CC/NIT: 21528936

CICLO: 18 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	13 m3	\$43.639,63	53 m3	\$231.662,88
SANEAMIENTO	13 m3	\$32.049,84	53 m3	\$174.657,57
ENERGÍA	218 kwh	\$143.735,11	250 kwh	\$173.854,01
GAS	10 m3	\$17.670,96	8.453 m3	\$14.774,71

TOTAL EPM \$594.949,40

MYS CUENTAS VENCIDAS \$257.398,40

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$21.380,20

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$873.728,00

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 ahorrado: \$114.409,90



(415)7707173981008(8020)110225499339(3900)873728(96)20251014

CONTRATO: 125522

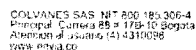
TOTAL A PAGAR \$873.728,00

* 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



Lic. Mns. Transporte OC80 de fecha 14/2020
 Lic. Mntc 001308 del 4/8/2020
 Viglada y Controlada por Mntc
 CIU 4923 Transporte de Mercancia
 CBU 5320 Mensajería Expressa

D.E | 03

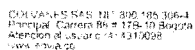


CREDITO 034054718398

Somos Autoreteneedores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

GENERACION ADMISION 22/10/2025 15:03 REMITE: EPM PORTES (eapm2@epm.com.co)		ORIGIN: MEDIOCOLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA CENTRO DE COSTO 156		REGISTRO: MEDELLIN CAUSA: DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA: Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo al destino			
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE TEL: 8296657 CEDULA TIT/NT 89904992-1 COD. POSTAL ORIGEN 050015256 CUENTA: 03-561-0094430 PARA ROBERTO JOSE GOMEZ LOPEZ CL 94 CR 38 -54				UNIDADES 1 PESO (gramos) 1000 PESO VCL 1 PESO A COBRAR(Kg) 1		Descripción: No.31 Refusado No.44 No Recibido No.35 No Reclamado No.40 No errata No.34 Otros (Muy Operativa Cerrado)		1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2	
TEL 3107233016 CEDULA TIT/NT COD. POSTAL RECIBE LOS NOTAS 050093292 SABADOS: SI				VALOR DECLAR.UG 5000 VAL SERV.VE 0 FLETE VARIABLE 0 OTROS 0 TOTAL FLETE 0		Fecha de destrucción o remisión Observaciones en la causa		INTENTO DE ENTREGA 1 2	
PQR-13062827-0084 Nombre CC Remitante AVISO				CARTA PORTADORA SI		Guía complementaria se da de origen Recibo a satisfacción del Remite y Bulto Destinatario		3 0 OCT 2025 800.185.306-4	



Lic. Alin Transporte 008U de marzo 14/2000
 Lic. Mntc 001368 del 4/6/2020
 vigilada y controlada por Mntc
 CILU 4923 Transporte de Mercancia
 CILU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054718398

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Constructores Resoluc 000236 Dic/2024

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CO-GENERACION ADMISION 22/10/2025 16:01		SUSCRIPTOR: MEDALLA-COLOMBIA		REG.DESTINO: MEDALLA-COLOMBIA		CITY ENTREGA:																
REMITENTE: EPM PORT 156		RECIPIENTE DE COSTO		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para MIE y RPL: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino																
2025-m2@eml.com.co		156																				
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES		<table border="1"> <tr> <td>No. 31</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No. 44</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No. 35</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No. 40</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No. 34</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </table>		No. 31	1	2	No. 44	1	2	No. 35	1	2	No. 40	1	2	No. 34	1	2
No. 31	1	2																				
No. 44	1	2																				
No. 35	1	2																				
No. 40	1	2																				
No. 34	1	2																				
TEL: 8286657				PESO (gramos)		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
CEDULA / IDENTIFICACION: 100010006-1				1000		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
COD. POSTAL ORIGEN: 050015255				PESO VOL		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
CUENTA: 03-001-0004430				1		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
PARA: ROBER JOSE GOMEZ LOPEZ				PESO A COBRAR (kg)		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
CL 94 CR 38 -54				1		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
TEL: 3107233016				VALOR DE DECLARADO		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
CEDULA / IDENTIFICACION: 100010006-1				5000		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
COD. POSTAL: 050093292				VAL SERVIZ		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
RECIBE LOS SABADOS. SI				FLETE VARIABLE		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
NOTAS:				O-TROS		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
POR-13062827-D084				TOTAL FLETE		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
Nombre CC Remitente:				CARTAPORTE SI		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													
AVISO						<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0													