



Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

MARGARITA CHAVERRA SERNA

PQR-13063582-S9Q6A

RURAL_190837100377000000_CALLE 22 CRRA 2

TURBO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190837100377000000_CALLE 22 CRRA 2

PQR-13063582-S9Q6

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas.

Garantizando sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se le notifica 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., contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P.

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 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 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,

LUZ ORFIRIS GARCIA BERNAL



190837100377000000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13063582-S9Q6 Fecha Creación: 29/09/2025 02:13:36 PM
Contacto: Margarita Chaverra Serna
Instalación: 190837100377000000
Dirección: RURAL_190837100377000000_CALLE 22 CRRA 2
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria reclama en el servicio de agua y alcantarillado por el cobro del ajuste concepto facturado de \$589.963, dado que indica que no comprende porque si el inmueble este desocupado le va a llegar tan alto, periodo de consumo de agosto fue del 19 de junio al 21 de julio.

Nro. Respuesta: PQR-13063582-S9Q6 Fecha Respuesta: 16/10/2025 09:36:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para la facturación del mes de agosto de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 111 metros cúbicos (m3), que superó el límite de 1,650 m3, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio histórico de los últimos seis meses para su inmueble 2,670 m3 y dejó en investigación 108,330 m3, así mismo, programó revisiones previas con orden 574138385 para el día 12 de agosto de 2025 (no se pudo revisar porque no se encontró nadie en la instalación y 11 de septiembre de 2025 con orden 582487891, se tomó lectura de 703 m3, sin embargo, no había quien atendiera la revisión en el momento (casa sola) y dado que la visita fue previamente anunciada, nuestra empresa dio continuidad al proceso de facturación del consumo en investigación en la factura de septiembre de 2025, donde se ajustó el consumo pendiente de 108,330 m3 equivalentes a \$589.963,02. En cuanto a la facturación del mes de septiembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 135 metros cúbicos (m3), que superó el límite de 1,650 m3, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio histórico de los últimos seis meses para su inmueble 3,110 m3 y dejó en investigación 131,890 m3, en espera de las revisiones previas para la investigación de dicho consumo. En atención a su reclamación presentada, se programó revisión técnica al inmueble realizada el día 01 de octubre de 2025 con orden 594263605, se tomó lectura de 705 m3, pero no había quien atendiera la revisión y fue necesario programar una segunda revisión con orden 594891438 que fue realizada el día 02 de octubre de 2025, pero se obtuvo el mismo resultado, se tomó lectura nuevamente con igual resultado 705 m3, por esto, analizamos las lecturas tomadas donde se evidenció que esta presenta adecuada secuencia con el historial de lecturas y consumos. Por las razones expuestas nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Es de aclarar que siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación 108,330 m3 de agosto de 2025 por valor de \$589.963,02. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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 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 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:



LUZ ORFIRIS GARCIA BERNAL

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 7943627
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0580 de marzo 14/2016
Lic. Min. 061398 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CUI 4923 Transm. de Mercadería
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 87



CREDITO 034054762513

CUFE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000790 Dic/2024
Agente Reintegrador de IVA

REC. GENERACION/ADMISSION 27/10/2025 15:42		ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: TURBO-ANTIOQUIA		REG. DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Desconocido No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		PESO (gramos) 1000		Rechusado No. 44		1	
PARA MARGARITA CHAVERRA SERNA		PESO VOL 1		No Recusado No. 35		2	
RURAL_190837100377000000_CALLE 22 CRRA 2		PESO A COBRAR (kg) 1		No Radicado No. 40		3	
TEL 9999990		VALOR DECLARADO 5000		Dir. errada No. 34		4	
CEDULA/TIT/NIT 890904996-1		VAL SERV. 0		Otras (No Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL ORIGEN 050015258		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolucion al remitente		6	
CUENTA 03-901-0004430		OTROS 0		Guía complementaria de devolución		7	
NOTAS LUZ ORFIRIS GARCIA BERNAL		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega		8	
PQR-13063582-5906		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 28/10/2025		9	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CDA 0155		NIT. 800.185.306-4	
AVISO							



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 7943627
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0580 de marzo 14/2016
Lic. Min. 061398 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Min. C
CUI 4923 Transm. de Mercadería
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 87



CREDITO 034054762513

CUFE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000790 Dic/2024
Agente Reintegrador de IVA

REC. GENERACION/ADMISSION 27/10/2025 15:42		ORIGEN: MEDELLIN DESTINO: TURBO-ANTIOQUIA		REG. DESTINO: APARTADO		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1		Desconocido No. 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		PESO (gramos) 1000		Rechusado No. 44		1	
PARA MARGARITA CHAVERRA SERNA		PESO VOL 1		No Recusado No. 35		2	
RURAL_190837100377000000_CALLE 22 CRRA 2		PESO A COBRAR (kg) 1		No Radicado No. 40		3	
TEL 9999990		VALOR DECLARADO 5000		Dir. errada No. 34		4	
CEDULA/TIT/NIT 890904996-1		VAL SERV. 0		Otras (No Operativa cerrada)		5	
COD. POSTAL ORIGEN 050015258		FLETE VARIABLE 0		Fecha de devolucion al remitente		6	
CUENTA 03-901-0004430		OTROS 0		Guía complementaria de devolución		7	
NOTAS LUZ ORFIRIS GARCIA BERNAL		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega		8	
PQR-13063582-5906		CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 28/10/2025		9	
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CDA 0155		NIT. 800.185.306-4	
AVISO							