

Medellín, 29 de Octubre de 2025

Señor (a).

SERGIO ALBERTO BETANCUR RODRIGUEZ

PQR-12968658-N2V0A

CL 65 CR 16 DD -19 (INTERIOR 1805)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12968658-N2V0

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: 20/10/2025

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,

Maribel Morales M.

MARIBEL MORALES MARIN



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

056115006440191805-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

ENT. 000.004.000 - 1

Caso Nro: PQR-12968658-N2V0 Fecha Creación: 26/08/2025 10:11:39 AM
Contacto: Sergio Alberto Betancur Rodriguez
Instalación: 056115006440191805
Dirección: CL 65 CR 16 DD -19 (INTERIOR 1805)
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario manifiesta inconformidad con los cobros realizados en el estado de cuenta del mes agosto de 2025 relacionado con el cobro de ajuste conceptos facturados de acueducto y alcantarillado correspondiente al estado de cuenta de julio de 2025, presenta factura sin cancelar por valor de \$725.395, contrato 11018569, se deja en reclamación el saldo de \$701.225.

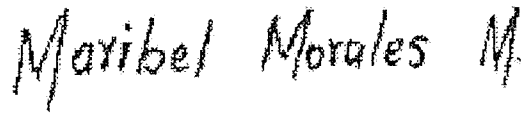
Nro. Respuesta: PQR-12968658-N2V0 Fecha Respuesta: 20/10/2025 08:20:00 AM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su reclamación relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en el mes de agosto de 2025 como ajustes conceptos facturados de julio de 2025, se informa que en factura de julio se cobró un promedio de 31 metros cúbicos (m3) en lugar de 113 m3, toda vez que de acuerdo con el historial del consumo se presentó una desviación significativa que debía ser investigada según "Artículo 149 de la Ley 142 - De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. Por lo anterior se realizaron revisiones previas los días 10 de julio y 09 de agosto de 2025 pero en el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación. De acuerdo a la reclamación presentada se envía nueva visita el 27 de agosto de 2025 se reviso con geófono no existe fuga imperceptible ni perceptible, medidor no troca, usuario dice no surte, medidor sin error lectura, medidor con llave cerradas no se ve registrar, aforo 1 sanitario, 1 ducha, 2 canillas, vive 1 persona hace 1 mes, funciona apartamento. Bajo orden 5808207 se solicita retirar el medidor y llevarlo al laboratorio de EPM para que se practique prueba de verificación de precisión de la medida, resultado que arroja medidor no conforme, indicando así que el elemento de medición no se encuentra en la condiciones para registrar de manera correcta los consumos del inmueble. Se procede a realiza modificación definitiva del cobro de ajuste conceptos facturados cargados en el estado de cuenta de agosto de 2025 relacionado con el consumo de julio de 2025 para el servicio de acueducto y alcantarillado por valor de \$701.225,46.

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:



MARIBEL MORALES MARIN

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

