

Medellín, 27 de Octubre de 2025

Señor (a).

ALEJANDRA VELASQUEZ ESTRADA

PQR-13097468-J4Z2A

CR 36 C CL 107 -30 (INTERIOR 215)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2439384

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13097468-J4Z2

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: 16/10/2025

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,

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO



060326307000300215-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

21/7 553.204.200 - 1

Caso Nro: PQR-13097468-J4Z2 Fecha Creación: 10/10/2025 11:03:13 AM
Contacto: Alejandra Velasquez Estrada
Instalación: 060326307000300215
Dirección: CR 36 C CL 107 -30 (INTERIOR 215)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Alejandra Velasquez Estrada Cédula:43829128 Dirección:CR 36 C CL 107 -30 (INTERIOR 215), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato:12534227 Teléfonos:3128697932 Correo Electrónico:PPS Valor del reclamo: Consumo del mes de Septiembre \$45.918,63 + Ajustes del mes de Junio \$38.481,88=\$84.400,51 Meses a reclamar: Solo consumo del mes de Septiembre y Ajustes del mes Junio. Observación: Usuaria en calidad de (Propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Septiembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que durante este ultimo mes, ha evidenciado un incremento significativo en este servicio, manifiesta que allí solo vive una persona y permanece la mayor parte del día por fuera, por lo cual no comprende el porque este consumo tan elevado, indica que la única novedad que tuvo fue que el contador estaba trocado con el inmueble con contrato 11329092 ubicado en la CR 36 C CL 107 -30 (INTERIOR 214),MEDELLÍN, ANTIOQUIA sin embargo, esta situación ya se corrigió y a partir del mes de Agosto, ya los medidores estaban destrocados, por esto, no comprende el porque este consumo continua en aumento, además tampoco se encuentra de acuerdo con los Ajustes de conceptos facturados que le están haciendo del mes de Junio, debido a que en las visitas con # de ordenes 563673135 y 573417078, se detecto que había sido un error de lectura y por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos, adicional requiere que por favor se le realice una visita para que le verifiquen que no haya alguna novedad adicional que pueda estar haciendo que estos consumos incremento e informa que el inquilino reside en la vivienda hace 3 años. 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:44f5c81f-74ce-40aa-bd07-f4719591f0ad

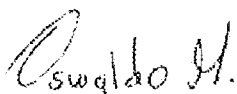
Nro. Respuesta: PQR-13097468-J4Z2 Fecha Respuesta: 16/10/2025 05:14:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 13 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 9,075 M³, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión No. 560510202 el 16 de junio de 2025 encontrándose la casa sola. Se reprograma nuevamente con orden de revisión no 563673135 en el que se encontró un error en la lectura, más y sin embargo este al ajustarse seguía generando una desviación significativa; por lo que se decidió generar una visita con orden 581428206 para retirar el medidor para laboratorio y realizar precisión en la medida. Y según el dictamen generado, arrojó como resultados que el medidor se encuentra conforme. Se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Se encontró también que los consumos presentan normalización en los meses siguientes al incremento, sustentando que el aumento se debe a mayor uso del servicio. De esta manera, siendo el medidor el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras este funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Por lo antes mencionado el consumo de agua potable y alcantarillado de 7,5 m³, que se encontraban en investigación en el periodo de junio de 2025, fueron facturados en el mes de septiembre de 2025 y estos se relacionan como ajustes de conceptos facturados, ya que no corresponden a consumos del mes de facturación, sino de periodos anteriores. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes septiembre de 2025 y el mes de junio del 2025 bajo el concepto "ajustes conceptos facturados" del mes de septiembre 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. No se realiza separación de valores, los meses a reclamar ya se encuentran cancelados en su totalidad. 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. Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

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:



JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín S.S.P.



COLVALDES SAS NIT 800 185 306-4
Principal: Carrera 85 # Tran 10 Bogotá
Atención al Cliente: 01 4310098
www.colvaldes.com

La Mía Transporte 0055 de marzo 14/2025
La Mía 377 NIT 901 192 27
Agencia - Contratación por Mito
CBO 4023 Transporte de Mercadería
CBO 5423 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054762526

COPE
Sociedad Administradora Resoluto 4327 Jul/97 - Santos Grandes Contratantes Resoluto 3009/00 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

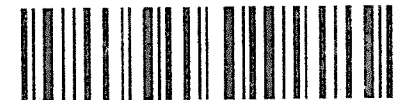
ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 27/10/2025 15:42		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN - TOQUIA - COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Despachado: No 31		1		2	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		PESO (gramos): 1000		No Rastreo: No 35		No Rastreado: No 40		1		2	
TEL: 8256657		CEDULA: 11 NIT: 800934096-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		Cuenta: 03-001-0004430		2		3	
PARA: ALEJANDRA VELASQUEZ ESTRADA		PESO VCL: 1		No Rastreado: No 40		Diferencia: No 34		3		4	
CARRERA 36 C CALLE 107 -30 INTERIOR 215		PESO A COBRAR(kg): 1		Observaciones en la entrega:		Guía complementaria de devolución:		4		5	
TEL: 99999990		CEDULA: 11 NIT: 800934096-1		COD. POSTAL: 050003602		RECIBE LOS SABADOS: SI		5		6	
NOTAS: JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO		VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERVILE: 0		Observaciones en la entrega:		6		7	
PQR-13097468-J422		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		7		8	
Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos.		AVISO		Fecha estimada de entrega: 28-10-2025		8		9	
CARTAPORTE SI		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155		9		10	



La Mía Transporte 0055 de marzo 14/2025
La Mía 377 NIT 901 192 27
Agencia - Contratación por Mito
CBO 4023 Transporte de Mercadería
CBO 5423 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054762526

COPE
Sociedad Administradora Resoluto 4327 Jul/97 - Santos Grandes Contratantes Resoluto 3009/00 Dic/2024
Agente Receptor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 27/10/2025 15:42		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN - TOQUIA - COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Despachado: No 31		1		2	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		PESO (gramos): 1000		No Rastreo: No 35		No Rastreado: No 40		1		2	
TEL: 8256657		CEDULA: 11 NIT: 800934096-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		Cuenta: 03-001-0004430		2		3	
PARA: ALEJANDRA VELASQUEZ ESTRADA		PESO VCL: 1		No Rastreado: No 40		Diferencia: No 34		3		4	
CARRERA 36 C CALLE 107 -30 INTERIOR 215		PESO A COBRAR(kg): 1		Observaciones en la entrega:		Guía complementaria de devolución:		4		5	
TEL: 99999990		CEDULA: 11 NIT: 800934096-1		COD. POSTAL: 050003602		RECIBE LOS SABADOS: SI		5		6	
NOTAS: JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO		VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERVILE: 0		Observaciones en la entrega:		6		7	
PQR-13097468-J422		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		7		8	
Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos.		AVISO		Fecha estimada de entrega: 28-10-2025		8		9	
CARTAPORTE SI		CDA: J0155		CDA: J0155		CDA: J0155		9		10	