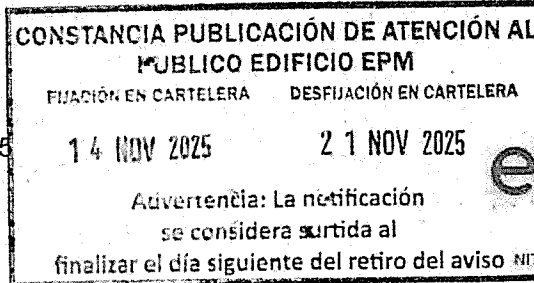


Medellín, 1 de Octubre de 2025



Señor (a).

PAULA ANDREA CARTAGENA VELEZ

PQR-13034511-H8M6A

RURAL\_190615100350748000\_BLO 21 AP 102

RIONEGRO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13034511-H8M6

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: 22/09/2025

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,

*Alina M. Rios R*

ALINA MARIA RIOS RUIZ



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190615100350748000-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13034511-H8M6 Fecha Creación: 17/09/2025 02:32:44 PM  
Contacto: Paula Andrea Cartagena Velez  
Instalación: 190615100350748000  
Dirección: RURAL\_190615100350748000\_BLO 21 AP 102  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: RIONEGRO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina inconforme con el servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el mes de agosto de 2025 por 13 metros cúbicos para el contrato 10664999, indica que son dos personas y les viene aumentando cada vez más, requiere revisión técnica; Usuario no permite se le dejen valores en reclamación y se le aclara que, de querer hacer uso de los recursos de ley, deberá presentar la factura cancelada en su totalidad

Nro. Respuesta: PQR-13034511-H8M6 Fecha Respuesta: 22/09/2025 11:38:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 13.00 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 15.95 (m³), para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 590823855 del sábado, 20 de septiembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 405 (m³), bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles. Sin embargo, si se encontró fugas perceptibles al interior del inmueble, se observa derrame en sanitario aguastop no sella. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio y se hace recomendación para las respectivas reparaciones de los daños encontrados. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, 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). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada 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.

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:**

Alina Maria Rios R

---

ALINA MARIA RIOS RUIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

472

Servicios Postales Nacionales S.A NIT 900.062.917-9 DG 25 G 35 A 55  
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 018000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co  
Ministerio de Correos

Destinatario

Remite/Razón Social: Paula Andrea Cartagena Velez  
Dirección: RURAL\_190615100350748000\_BLO 21 AP 102  
Ciudad: RIONEGRO ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión:

Remitente

Remite/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA541638153C0

CUVAVOS

472

3013 000

Valores Destinatario Remitente

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 07/10/2025 11:28:52

Orden de servicio: 18006859

RA541638153C0

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.T.I.: 890904996  
Referencia: PQR-13034511-H8M6 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: Paula Andrea Cartagena Velez  
Dirección: RURAL\_190615100350748000\_BLO 21 AP 102  
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3013000  
Ciudad: RIONEGRO ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200  
Peso Volumétrico(grams): 0  
Peso Facturado(grams): 200  
Valor Declarado: \$0  
Valor Flete: \$16.800  
Costo de manejo: \$0  
Valor Total: \$16.800 COP

Dice Contenedor: AMISO

Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

|    |                  |    |    |                     |
|----|------------------|----|----|---------------------|
| RE | Rechazado        | C1 | C2 | Cerrado             |
| NE | No existe        | N1 | N2 | No contactado       |
| NS | No reside        | FA |    | Fallecido           |
| NR | No reclamado     | AC |    | Apartado Clausurado |
| DE | Desconocido      | FM |    | Fuerza Mayor        |
|    | Dirección errada |    |    |                     |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C. *Go. Herlo @*

Gestión de entrega:

1er 7 NOV 2025 2do



33334693013000RA541638153C0

Principal Bogotá DC Colombia Diagonal 25 G # 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 018000 111 210 / Tel contacto (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que ha conocido del contrato que se encuentra publicado en la página web 472, indicando sus datos personales para probar la entrega del envío. Para obtener algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Interservicio: www.472.com.co

3333 469  
PO. MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE