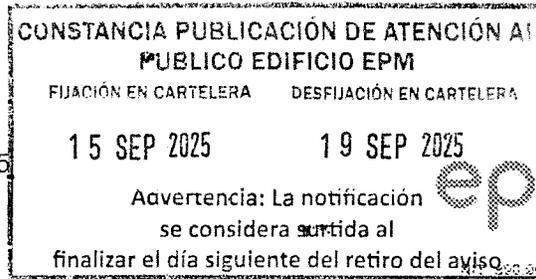


Medellín, 4 de Septiembre de 2025



Señor (a).

LIBARDO DE JESUS LONDOÑO GALLO

PQR-12917094-Y7T4A

CL 90 BC CR 23 -35 (INTERIOR 104)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12917094-Y7T4

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: 26/08/2025

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,

Luisa Vélez

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS



059210233000350104-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 920 004 006 - 1

Caso Nro: PQR-12917094-Y7T4 Fecha Creación: 04/08/2025 01:22:26 PM
Contacto: Libardo De Jesus Londoño Gallo
Instalación: 059210233000350104
Dirección: CL 90 BC CR 23 -35 (INTERIOR 104)
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino presenta inconformidad sobre el consumo facturado en el estado de cuenta del mes de julio del 2025 sobre el servicio de acueducto y alcantarillado del contrato No.13059945. Indica que están sin servicio desde el mes de junio que ocurrió el derrumbe en el barrio Santo Domingo. No se deja en reclamo ya que el cobro se realizó por promedio por ser abastecimiento comunitario.

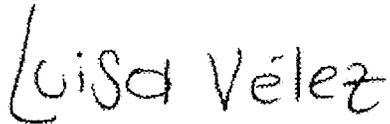
Nro. Respuesta: PQR-12917094-Y7T4 Fecha Respuesta: 26/08/2025 08:41:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental conocer y entender las necesidades de nuestros usuarios. En este sentido, se analizó su reclamación relacionada con el cobro del servicio de acueducto y alcantarillado correspondiente a la dirección CL 90 BC CR 23 -35 (INTERIOR 104), en el municipio de Medellín, donde usted manifiesta que desde el mes de junio el sector se encuentra sin suministro de agua potable debido a un desastre natural y que en su dirección se realizó el cobro del servicio mediante el programa de abastecimiento comunitario. En atención a la reclamación radicada bajo el número PQR-12917094-Y7T4, se programó una visita de verificación el día 5 de agosto de 2025. Durante esta visita se evidenció que las llaves del medidor estaban abiertas, pero no se registraba suministro del servicio de acueducto. No se identificaron errores en la lectura, ni manipulación del medidor (no troca), y el usuario manifestó que, aunque el medidor fue instalado hace aproximadamente dos meses, aún no cuenta con el servicio. Indicó, además, que actualmente obtiene agua gracias a la colaboración de vecinos. Adicionalmente, al verificar nuestros sistemas de información y según lo evidenciado en nueva visita técnica realizada el 25 de agosto de 2025, se confirmó que la instalación cuenta con un medidor asignado desde el 13 de junio de 2025, el cual fue instalado físicamente el 20 de junio del mismo año. Es importante señalar que, una vez instalado el medidor, su información debe ser cargada al sistema; proceso que depende de los tiempos definidos por los ciclos de facturación correspondientes a cada zona. Por esta razón, mientras se actualiza el estado de la cuenta (de provisional a definitivo), la facturación se continúa generando con base en un consumo promedio asignado por estrato. Una vez se refleje el cambio en el sistema, el consumo real registrado por el medidor se verá reflejado en la siguiente factura. En relación con la falta de suministro del servicio de acueducto ocasionada por la emergencia de Granizal, se informa que EPM ha implementado diversas estrategias con el fin de normalizar el servicio a la mayor brevedad posible. En consecuencia, y conforme a los procedimientos internos y a la normativa vigente, el cobro realizado en la factura es precedente.

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:



LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000
Lic. Min. Comercio 001368 del 4/8/2000
Vigilada y Controlada por Min. Comercio
CIIU 4923 Transporte de Mercaderías
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054240937

CUFE
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310098
www.envia.co

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 04/09/2025 16:23		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156 cepqr12@enviacolvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1	Desconocido No.31 Rechusado No.44 No Resiste No.35 No Redatado No.40 Dr. errada No.34	Para ML y RL: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar al destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657	CEDEULA / IT / NIT 890934998-1	COD. POSTAL ORIGEN 050016258	CUENTA: 03-001-0004430	INTENTO DE ENTREGA
PARA LIBARDO DE JESUS LONDONO GALLO CL 90 BC CR 23 -35 (INTERIOR 104)		TEL 3808080	CEDEULA / IT / NIT	COD. POSTAL 050005783	RECIBE LOS SABADOS: SI	1
NOTAS PQR-12917094-YTT4		VALOR A COBRAR(Kg) 1		VALOR DECLARADO 5000	Observaciones en la entrega	2
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 AVISO		VAL SERV/TIE 0	FLETE VARIABLE 0	Fecha estimada de entrega: 05/09/2025
		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	CARTAPORTE SI	CDA 155
El servicio mensajería expresa constata que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones ubicadas en los puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido cláusulas así lo expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBX 1417343672						1 0 079 7475



Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000
Lic. Min. Comercio 001368 del 4/8/2000
Vigilada y Controlada por Min. Comercio
CIIU 4923 Transporte de Mercaderías
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054240937

CUFE
Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310098
www.envia.co

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 04/09/2025 16:23		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PQR156 cepqr12@enviacolvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1	Desconocido No.31 Rechusado No.44 No Resiste No.35 No Redatado No.40 Dr. errada No.34	Para ML y RL: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar al destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657	CEDEULA / IT / NIT 890934998-1	COD. POSTAL ORIGEN 050016258	CUENTA: 03-001-0004430	INTENTO DE ENTREGA
PARA LIBARDO DE JESUS LONDONO GALLO CL 90 BC CR 23 -35 (INTERIOR 104)		TEL 3808080	CEDEULA / IT / NIT	COD. POSTAL 050005783	RECIBE LOS SABADOS: SI	1
NOTAS PQR-12917094-YTT4		VALOR A COBRAR(Kg) 1		VALOR DECLARADO 5000	Observaciones en la entrega	2
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 AVISO		VAL SERV/TIE 0	FLETE VARIABLE 0	Fecha estimada de entrega: 05/09/2025
		OTROS 0		TOTAL FLETE 0	CARTAPORTE SI	CDA 155
El servicio mensajería expresa constata que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las condiciones ubicadas en los puntos de servicio que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido cláusulas así lo expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente a nuestra página web o al PBX 1417343672						1 0 079 7475