

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

15 ENE 2026

21 ENE 2026

Advertencia: La notificación

se considera surtida a

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

NIT 990.934.980-1



Medellín, 10 de Diciembre de 2025

Señor (a).

ROSA YADIRA MARTINEZ MOSQUERA

CL 36 CR 110 -44

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13195126-P8H7A

PQR-13195126-P8H7

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: 28/11/2025

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,

EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ



083116000000440000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

800.600.884.896 - 1

Caso Nro: PQR-13195126-P8H7 Fecha Creación: 18/11/2025 04:50:47 PM

Contacto: Rosa Yadira Martinez Mosquera

Instalación: 083116000000440000

Dirección: CL 36 CR 110 -44

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina se encuentra inconforme con el consumo de agua de la factura de octubre de 2025 cobrada en noviembre de 2025 como ajuste conceptos facturados del contrato 674136.

Nro. Respuesta: PQR-13195126-P8H7 Fecha Respuesta: 28/11/2025 09:43:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 17,000 metros cúbicos (m^3), sobrepasando el límite superior de 12,650 M^3 , configurándose una desviación significativa, nuestra empresa procede a cobrar el promedio de los últimos 6 meses, es decir, 7,670 m^3 y deja los restantes 9,330 m^3 en investigación; y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes(CCU), procedió con la revisión previa No. 591867551 el día jueves 2 de octubre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que se encontró a menor de edad sólo en el lugar. Por tal razón, se programó una segunda visita para el día viernes 31 de octubre de 2025, con el número de orden 595087455 y nuevamente, no se encontró a un mayor de edad en la vivienda. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 39, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Por tal motivo, se cargan en la factura de noviembre de 2025 los 9,330 m^3 que se encontraban en investigación. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa, ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa, no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 608880000 del jueves 20 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 554 M^3 , bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura, tampoco comparte el servicio con otra instalación. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Cabe mencionar que al momento de presentar la reclamación, usuaria indicó haber reparado fuga en sanitario. Por todo lo anterior, se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en el mes de octubre 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. No se dejan valores en reclamación a solicitud de la usuaria. 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:



EMERSON DAVID ARBOLEDA HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

