

Medellín, 10 de Diciembre de 2025

Señor (a).

**ROSA YADIRA MARTINEZ MOSQUERA**

**PQR-13195126-P8H7A**

CL 36 CR 110 -44

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

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

NIT 850.204.928 - 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:

Usuaría 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.

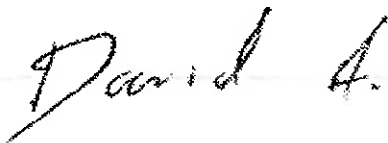
Nro. Respuesta: PQR-13195126-P8H7 Fecha Respuesta: 28/11/2025 09:43:00 AM  
Resultado: No Accede

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 (m³), sobrepasando el límite superior de 12,650 M³, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa procede a cobrar el promedio de los últimos 6 meses, es decir, 7,670 m³ y deja los restantes 9,330 m³ 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 m³ 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 M³, 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 Adaratoria: 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.



COLVANES SAS. NIT 800.185.305-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310088  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Lic. M. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic. M. M. 001386 del 4/9/2020  
Vigilado y Controlado por Minic  
CIU 4823 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055287355

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 10/12/2025 18:11		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		CEDEULA/IT/NIT: 800904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050033528	Rehusado No.44		1	
PARA: ROSA YADIRA MARTINEZ MOSQUERA		CUENTA: 03-901-0004430		No Recibido No.35		2	
CL 36 CR 110 -44		PESO (gramos): 1000		No Radicado No.40			
TEL: 3138425195		CEDEULA/IT/NIT:	COD. POSTAL: 050033528	Dir. errada No.34			
NOTAS: PQR-13195126-PBH7		RECIBE LOS SABADOS: SI		Otros (Nov Operativa/cerrado)			
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:		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega	
AVISO				NO HAY QUIEN RECIBA		37 ENE 2025	
		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega			
		FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 11/12/2025			
		OTROS: 0					
		TOTAL FLETE: 0					
		CARTAPORTE SI					



COLVANES SAS. NIT 800.185.305-4  
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310088  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Lic. M. Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lic. M. M. 001386 del 4/9/2020  
Vigilado y Controlado por Minic  
CIU 4823 Transporte de Mercancía  
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055287355

CUFE

Somos Autorretenedores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 10/12/2025 16:11		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No.31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		CEDEULA/IT/NIT: 800904996-1	COD. POSTAL ORIGEN: 050033528	Rehusado No.44		1	
PARA: ROSA YADIRA MARTINEZ MOSQUERA		CUENTA: 03-901-0004430		No Recibido No.35		2	
CL 36 CR 110 -44		PESO (gramos): 1000		No Radicado No.40			
TEL: 3138425195		CEDEULA/IT/NIT:	COD. POSTAL: 050033528	Dir. errada No.34			
NOTAS: PQR-13195126-PBH7		RECIBE LOS SABADOS: SI		Otros (Nov Operativa/cerrado)			
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:		Fecha de devolución al remitente		Observaciones en la entrega	
AVISO				NO HAY QUIEN RECIBA		37 ENE 2025	
		VALOR DECLARADO: 5000		Observaciones en la entrega			
		FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 11/12/2025			
		OTROS: 0					
		TOTAL FLETE: 0					
		CARTAPORTE SI					