

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 al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

epm

Medellín, 18 de Diciembre de 2025

NIT 800 934 886 - 1

Señor (a).

YURIANI OQUENDO GUIZAO

PQR-13229431-S6Q2A

CR 24 BA CL 71 -90

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13229431-S6Q2

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: 09/12/2025

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,

CARLOS DUAN CANO MIRANDA



057224211000900000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 800.204.800-3

Caso Nro: PQR-13229431-S6Q2 Fecha Creación: 02/12/2025 01:43:57 PM
Contacto: Yuriani Oquendo Guizao
Instalación: 057224211000900000
Dirección: CR 24 BA CL 71 -90
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yuriani Oquendo Guizao Cédula: 1001233187 Dirección: CR 24 BA CL 71 -90 Contrato: 12317999 Teléfonos:3017502446 Correo Electrónico: N/A Valor del reclamo: \$117.233 Meses a reclamar: Noviembre (sólo los Ajustes Conceptos Facturados del mes de Octubre) Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre por los ajustes de consumo del mes del octubre, en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Informa que están generando cobro por Ajustes Conceptos Facturados del mes de Octubre. El usuario indica que recibió visita por parte de funcionario de EPM donde se logró detectar una fuga la cual es Imperceptible, a lo cual usuario indica que por la naturaleza de la fuga esta no debe ser cobrada y que ya está en proceso de reparación, residen en la vivienda hace más de 1 año y habitan 3 personas. 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: 9ff44eab-c822-48bb-b2d7-3fb16e25b5b0

Nro. Respuesta: PQR-13229431-S6Q2 Fecha Respuesta: 09/12/2025 04:44:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Verificando en nuestros sistemas de información encontramos que para el mes de octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 25 metros cúbicos (m^3), (consumo del 5 de septiembre al 6 de octubre de 2025, correspondiente a 32 días), sobrepasando el límite superior configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, Nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis meses en el inmueble 9,67 m^3 y dejó en investigación 15,33 m^3 , programando la respectiva revisión previa con orden número 596214511 para el día 16 de octubre de 2025, pero no se pudo realizar ya que no se encontró nadie en la instalación. Nuestra Empresa reprogramó la visita para el día 14 de noviembre del 2025, con la orden 599358403, evidenciando nuevamente casa sola. Dado lo anterior Nuestra Empresa procedió a cargar los 15,33 m^3 que se encontraban en investigación como "Ajustes por conceptos facturados" para la facturación de noviembre, dando cumplimiento al debido proceso. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los "Ajustes por conceptos facturados" del mes de octubre, en la facturación de noviembre del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (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, es decir, los "Ajustes por conceptos facturados", se dejan en reclamación 15,33 m^3 por valor de \$117.232,54. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Adicionalmente, se le informa al usuario que, si no se interponen los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. Referente a lo mencionado en su reclamación sobre la visita del funcionario de EPM donde se encontró una fuga imperceptible, se evidencia en nuestros sistemas que esta fue realizada teniendo en cuenta la investigación de consumo que se encuentra en proceso para el mes de noviembre, ya que se presentó nuevamente desviación significativa en dicho periodo.

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:



CARLOS DUVAN CANO MIRANDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 12317999

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 24 BA CL 71 -90

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1482272367

CLIENTE: LUZ MERY ARANGO HOLGUIN

CC/NIT: 1007360842

CICLO: 16 - ESTRATO: 1

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 11/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1111890626-65

057224211000900000-16-001628014

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	10 m3	\$23.528,95	10.78 m3	\$91.464,75
SANEAMIENTO	10 m3	\$17.236,44	10.78 m3	\$69.845,85
TOTAL EPM				\$161.310,83
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$90.835,36
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.943,35
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$117.232,54
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$148.857,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$83.479,88



(415)7707173981008(8020)111189062685(3900)148857(96)20251211

CONTRATO:
12317999

TOTAL A PAGAR \$148.857,00

PRODUCTO 100

* ESTADO DE CUENTA *

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario (1) 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISSION 18/12/2025 15:22 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

REMITENTE: EPM PQR156 CENTRO DE COSTO

cedpm@enviacionenvias.com.co 156

DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 CEDULA / TI / NIT 859004996-1 COD. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004450

PARA: YURIANI QUENDO GUIZAO

CR 24 BA CL 71 -90

TEL: 3017502446 CEDULA / TI / NIT 055450498 COD. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS: PQR-13229431-56Q2

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

Lic. Min. Transporte 0068 de marzo 14/2000
Ley Min. 0012000 del 5 de octubre
Vigilada y Controlada por Medio
CIIU 4323 Transporte de Mercancías
CIIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055381654

CUFE
Sociedades Autónomas Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Relevador de IVA

REG/DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

Para M.C. y R.R. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

No.31 1 2
No.44 1 2
No.35 1 2
No.40 1 2
No.34 1 2
Otros (Av. Operativa/cerrado) 1 2

INTENTO DE ENTREGA			
1	B	M	A
2	B	M	A

Guía complementaria de devolución
Recibido satisfactoriamente / Nombre: Solo Devolución

COLVANES S.A.S

3017502446

NIT: 800.185..04

NO HAY QUIEN RECIBA

Fecha estimada de entrega: 19-12-2025

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055381654

CUFE
Sociedad Autónoma Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Relevador de IVA

REG/DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

Para M.C. y R.R. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

No.31 1 2
No.44 1 2
No.35 1 2
No.40 1 2
No.34 1 2
Otros (Av. Operativa/cerrado) 1 2

INTENTO DE ENTREGA			
1	B	M	
2	B	M	

Guía complementaria de devolución
Recibido satisfactoriamente / Nombre: Solo Devolución

COLVANES S.A.S

3017502446

NIT: 800.185..04

NO HAY QUIEN RECIBA

Fecha estimada de entrega: 19-12-2025

CDA 0155

D.E 03

CREDITO 034055381654

CUFE
Sociedad Autónoma Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Relevador de IVA

REG/DESTINO: MEDELLIN

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN

Para M.C. y R.R. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

No.31 1 2
No.44 1 2
No.35 1 2
No.40 1 2
No.34 1 2
Otros (Av. Operativa/cerrado) 1 2

INTENTO DE ENTREGA			
1	B	M	
2	B	M	

Guía complementaria de devolución
Recibido satisfactoriamente / Nombre: Solo Devolución

COLVANES S.A.S

3017502446

NIT: 800.185..04

NO HAY QUIEN RECIBA

Fecha estimada de entrega: 19-12-2025

CDA 0155