

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

15 ENE 2026

21 ENE 2026

Medellín, 31 de Diciembre de 2025

Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



Señor (a).

MARIA NANCY ALZATE ZAPATA

CL 57 D CR 27 -31 (INTERIOR 106)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13244013-D0P7A

PQR-13244013-D0P7

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 19/12/2025

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,

PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEG



055217407000310106-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

REF. 982 924 006 - 1

Caso Nro: PQR-13244013-D0P7 Fecha Creación: 10/12/2025 09:05:41 AM
Contacto: María Nancy Alzate Zapata
Instalación: 055217407000310106
Dirección: CL 57 D CR 27-31 (INTERIOR 106)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;
Servicio: Agua Potable Prepago Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria, en calidad de propietaria, presenta un reclamo por el consumo del acueducto prepago WATERTECH_SIRIUS-S_20181002645, correspondiente al contrato 11501108. Informa que en la vivienda reside dos sola persona, desde hace 5 años. Señala que anteriormente realizaba 2 recargas, las cuales le alcanzaban para aproximadamente 1 mes; sin embargo, en el mes de diciembre ha tenido que realizar cuatro recargas y no rinden.

Nro. Respuesta: PQR-13244013-D0P7 Fecha Respuesta: 19/12/2025 03:28:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En EPM nos importa mucho conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado su reclamación relacionada con el consumo de acueducto en su sistema de prepago. Para brindarle una respuesta adecuada, consideramos los siguientes aspectos: según la revisión realizada el 12 de diciembre de 2025, se verificó el medidor prepago con serie WATERTECH_SIRIUS-S_20181002645, asociado al contrato 11501108; sin embargo, la vivienda se encontraba sola. Se realizó una segunda visita el 16 de diciembre de 2025 para la verificación del medidor, pero nuevamente la vivienda se encontraba sola. Con base en lo anterior, las recargas realizadas en el mes reclamado son correctas y corresponden al consumo generado por la instalación. Cabe resaltar que la empresa dispuso del tiempo necesario para realizar las visitas y que el usuario no proporcionó las condiciones requeridas. Por esta razón, nuestra empresa no realiza modificaciones ni deja valores en reclamación, ya que el medidor es de prepago y, en estos casos, no aplica realizar ajustes adicionales.

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:



PAOLA ANDREA GONZALEZ GALLEGOS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/04/2021



CELESTE SASSI - N. 106-4
Principale Carrera 88 # 17B-11 Bogotá
Colombia Tel. (571) 4310098
www.celeste.com

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

① Pn
① 3/01

CHU 4773 Transporte de Mercancías
CHU 4773 Transporte de Mercancías
CHU 4773 Transporte de Mercancías

D.E 03

CREDITO 034055482790

Somos Autorizadores Regul. 4347/2019 - Sómos Grandes Contribuyentes Resolución 000200-DG-2024
Agente Retenedor 121-A



COVANTES JAS. N-7001983034
12th annual Laramie 8-Mile 5K & 10k Bechtel
Mar. 2, 2005, Laramie, CO 80505
www.bechtel.com

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

2015-07-01 00:00:00 +0000
N° 11001368 del 4/5/2015
A plazos y Comprobación por RMT
CIR 423. Transporte de Mercancías
CIR 2020. Aeronaves Espaciales

D.E 03

CREDITO 034055482790

CFPC
Sumpf-Autotrenkerleben Rangier 4927-10197 - Sumpf-Graues-Car-Motorylesse Rangier 390-671-10197
Autoges. Herstellercode 31-A



PEC GENERACION ADMISION 31/2/2025 11:17		DIRECCION REMEDIO PINTO CARRERA 10		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN CAUSAL DE DEVOLUCION		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PORTES gesenvias@envias.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		No.3 ^a No.44 N. 34 N. 34 N. 41 No. 34		Para ME y NF. Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de la entrega. Destinatario debe estar en el territorio nacional.	
DIRECCION CRA 56 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO Gramos 1000				INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286557		CREDITO TINTA		CUENTA: CO-701-039406					
PARA MARIA NANCY ALZATE ZAPATA				PESO VACIO 0					
CL 57 D CR 27 -31 (INTERIOR 106)				NOTAS: CO-0371-463 NOTAS: FQR-13244013-03P7					
Número CC Remitente		CREDITO TINTA		CUAD. POSTAL 050013149		RECIBIR EN: SABADOS SI		SALON DE C. ARATA SABADO CA. CERRO ME 0	
AVISO		Este remitente declara que la mercancía no es confiabilidad joyas, títulos valores, dinero, ni de probado yacente y su contenido sin verificar es		FLETE VARIANTE 0		FECHA ENTREGA 01-01-2026		NO HAY QUIEN RECIBA	
				OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 01-01-2026		NO HAY QUIEN RECIBA	
				TOTAL FLETE 0					
				PESO APERTURA 0		COA 0155			
				CANTIDAD 0					