

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

16 DIC 2025

22 DIC 2025

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



Medellín, 28 de Noviembre de 2025

NIT: 990.954.990 - 1

Señor (a).

LUIS EDUARDO BUELVAS ARRIETA

PQR-13173984-F7L5A

CR 92 CL 77 C -21 (INTERIOR 301)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13173984-F7L5

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: 19/11/2025

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,

SULEIDY LOPERA MOSCOSO



057922007300210301-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.896 - 1

Caso Nro: PQR-13173984-F7L5 Fecha Creación: 10/11/2025 11:09:21 AM
Contacto: Luis Eduardo Buelvas Arrieta
Instalación: 057922007300210301
Dirección: CR 92 CL 77 C -21 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Septiembre-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 manifiesta inconformidad con los ajustes conceptos facturados de acueducto y alcantarillado por 26,190 metros cúbicos (m3) correspondientes al estado de cuenta de septiembre de 2025. Indica que viven cuatro personas hace tres años.

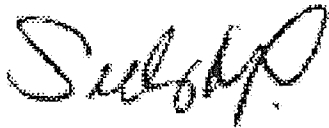
Nro. Respuesta: PQR-13173984-F7L5 Fecha Respuesta: 19/11/2025 05:23:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar y atender las solicitudes de sus clientes y usuarios, por tal motivo analizamos la reclamación presentada, con respecto a los ajustes conceptos facturados de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes al mes de septiembre de 2025, teniendo en cuenta que, para ese mes, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 39 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de la instalación de 21,128 m3, configurándose una desviación significativa (se entenderá por desviación significativa, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos), y, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se procedió a verificar los consumos y se cobró en ese mes el promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble 12,81 m3, dejando pendiente los 26,19 m3 restantes, realizando las respectivas revisiones previas el 15 de septiembre de 2025 y 15 de octubre de 2025, pero al no haber quien atendiera, y de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se dio continuidad al proceso de facturación. De acuerdo con su reclamación, se programó una visita adicional, realizada el 14 de noviembre de 2025, en la cual se encontró que existe fuga perceptible en baño con accesorios de válvula de salida de tanque del sanitario deteriorados, la cual se indica remediar, medidor con servicio registra y controlando no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible, aforo consiste en un sanitario y cinco llaves, no hay trocambio, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona vivienda. De este modo, se concluye que la variación fue ocasionada por la fuga perceptible. Dado lo anterior, los procesos de lectura y facturación también fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo tanto, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados correspondientes el mes de septiembre del 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación los ajustes conceptos facturados correspondientes al mes de septiembre de 2025 por 26,19 m3 por valor de \$222.059,08. 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.

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:



SULEIDY LOPERA MOSCOSO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Usuario (02) 4311908
www.envia.co

Lic Min Transporte 0660 de marzo 14/2006
Lic Minic 901-008 del 4/9/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIIU 4923 Transporte de Mercadería
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055152056

CUIE

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000290 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECH GENERACION/ADMISSION 28/11/2025 16:00		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causa de Devolución		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL 8256657		Cedula 117 NIT 890904998-1		COD. POSTAL ORIGEN CUENTA 03-901-0004430		INTENTO DE ENTREGA	
PARA LUIS EDUARDO BUELVAS ARRIETA		CR 92 CL 77 C -21 (INTERIOR 301)		PESO (gramos) 1000		PESO VOL 1		1	
TEL 3017503317		CEDULA 117 NIT 890904998-1		COD. POSTAL 050041384		RECIBE LOS SABADOS: SI		2	
NOTAS		PQR-13173984-F7L5		VALOR DECLARADO 5000		VAL SERVIME 0		Guía complementada de envío	
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		FLETE VARIABLE 0		FLETE VARIAB.E 0		Recibo a satisfacción del cliente	
		AVISO		OTROS 0		TOTAL FLETE 0		NIT. 800.185.306-4	
				CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 29/11/2025			
				CDA 0155					

El usuario envía a través de esta compañía que tiene conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las guías ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitirse a nuestra página web en el link 017943370.