

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

16 DIC 2025

22 DIC 2025

Medellín, 1 de Diciembre de 2025

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



Señor (a).

PNIT. 800.804.880 - 1

**MARLEY MENESES PEREZ**

PQR-13193883-D6H5A

CR 111 C CL 34 CC -105

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13193883-D6H5

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: 20/11/2025

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,

BERNARDO URAN MOLINA



083121304331050000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.898 - 1

Caso Nro: PQR-13193883-D6H5 Fecha Creación: 18/11/2025 02:19:19 PM

Contacto: Marley Meneses Perez

Instalación: 083121304331050000

Dirección: CR 111 C CL 34 CC -105

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marley Meneses Perez Cédula: 43588875 Dirección: CR 111 C CL 34 CC -105 Contrato: 648749 Teléfonos: 3011393301 Correo Electrónico: Valor del reclamo: \$ 28.139 Meses a reclamar: Consumo noviembre / Sin Ajustes Observación: Usuaria en calidad de Inquilina inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que en la vivienda residen 4 personas desde hace 5 años las cuales no han tenido cambios en los hábitos de consumo que justifiquen variación. Tuvieron una fuga en el baño y esta fue reparada a inicios del mes de Agosto. Adiciona que muchas veces el medidor no es leído ya que queda cerca a las escaleras para subir al 2do piso y en temporada de lluvias queda cubierto por tierra y los técnicos no hacen el deber de despejarlo para tomar el consumo. Requiere que se revise el medidor, la lectura y el cobro. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 4f1ffcfb-4e12-496f-a623-201e24fdc230

Nro. Respuesta: PQR-13193883-D6H5 Fecha Respuesta: 20/11/2025 09:47:00 AM

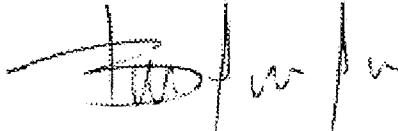
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 8 metros cúbicos ( $m^3$ ), facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, debido a que el límite superior fue de 12,38  $m^3$ . (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) períodos de la instalación, que en este caso corresponde a 7,4  $m^3$ . Se dejan en reclamación 0,6  $m^3$ , por valor de \$2.110,39. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. De acuerdo con lo establecido en el CCU, específicamente en su Cláusula 38, la medición del consumo del servicio de alcantarillado corresponde al mismo volumen registrado para el 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. Por lo tanto, cuando se hace referencia al servicio de agua potable, por analogía, también se está haciendo referencia al servicio de alcantarillado. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

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:**



---

BERNARDO URAN MOLINA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

083121304331050000-7-000728713

**CONTRATO: 648749**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CR 111 C CL 34 CC -105**

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. 1479609379

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 7 - ESTRATO: 1

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **27/11/2025**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
ACUEDUCTO	11 m3	\$25.875,11	8 m3	\$19.917,20
SANEAMIENTO	11 m3	\$18.906,13	8 m3	\$14.480,53
ENERGÍA	127 kwh	\$41.823,97	244 kwh	\$153.581,87
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$187.979,53</b>
		<b>MÝS CUENTAS VENCIDAS</b>		<b>\$60.218,65</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$63.708,21</b>
		<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>		<b>-\$2.110,39</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$309.796,00</b>

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: **\$115.167,91**



**epm**

(415)7707173981008(8020)110874009102(3900)309796(96)20251127

**CONTRATO: 648749**

**TOTAL A PAGAR**

**\$309.796,00**

**PRODUCTO 100**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://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

