

Medellín, 30 de Octubre de 2025

Señor (a).

LUZ MARINA OSORIO RESTREPO

PQR-13086411-F7H9A

CL 56 E CR 24 AA -6

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13086411-F7H9

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: 21/10/2025

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,

SEBASTIAN RAMIREZ GARCIA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055216504110060000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.204.226 - 1

Caso Nro: PQR-13086411-F7H9 Fecha Creación: 07/10/2025 10:29:07 AM
Contacto: Luz Marina Osorio Restrepo
Instalación: 055216504110060000
Dirección: CL 56 E CR 24 AA -6
Meses Reclamados: Septiembre-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 del contrato No.11409049 con dirección CL 56 E CR 24 AA -6 en la ciudad de Medellín, reclama por el valor facturado en el mes de septiembre de 2025 en relación con el consumo de agua, manifiesta que esta allá hace 2 meses aproximadamente, propiedad es residencial pero se le esta dando uso comercial ya que tiene un tipo de restaurante, manifiesta que hace poco se detecto una fuga en el medidor la cual ya hace poco la remediaron, indica que el consumo de 6 m3 le parece elevado, tiene 1 baño, y 1 lavaplatos. Solicita revisión. No se deja valores en reclamo ya que la factura se encuentra cancelada.

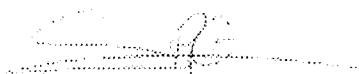
Nro. Respuesta: PQR-13086411-F7H9 Fecha Respuesta: 21/10/2025 05:07:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 6 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 4,35 m³. Nuestra empresa, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a generar la orden de investigación de consumos 584482088 del jueves, 28 de agosto de 2025, a través de la cual y de acuerdo con lo dispuesto en el CCU en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el consumo investigado se encuentra dentro de los parámetros normales con base en los promedios de la instalación y se concluyó que la a variación en el consumo se debió al nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 596582867 del jueves, 9 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 287 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. 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. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Además usuaria informa reparación y sustitución de toda la tubería del inmueble debido a fuga imperceptible reportada por EPM, La reparación fue ejecutada por el dueño del local, la instalación está funcionando correctamente. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se deja valores en reclamo ya que la factura se encuentra cancelada al momento de haber interpuesto la reclamación. Nota Aclaratoria: 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:



SEBASTIAN RAMIREZ GARCIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANS SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310088
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

80 2025 4/11
Lic. Min. Transporte 0056 de marzo 14/2020
Lic. Min. de 001.004 de 14/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CUIU 4923 Transporte de Mercadería
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054798814

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

REC. GENERACION ADMISION 30/10/2025 15:30		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REC. DESTINO: MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PORT156 desempu@enviacolvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Para MLE y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA 717/NIT 8909934996-1		PESO (gramos) 1000		INTENTO DE ENTREGA
TEL 8296657		COD. POSTAL ORIGEN 050015255		PESO VOL 1		
PARA: LUZ MARINA OSORIO RESTREPO CL 56 E CR 24 AA -6		CUENTA: 00-001-0004430		PESO A COBRAR (kg) 1		Observaciones en la entrega
TEL 3133360354		COD. POSTAL 050013482		VALOR DECLARADO 5000		
NOTAS PQR-13086411-F7H9		RECIBEL OS SABADOS: SI		VAL SERVIDE 0		Fecha estimada de entrega: 31/10/2025
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		
AVISO				OTROS 0		
				TOTAL FLETE 0		
				CARTAPORTE SI		
				CDA 0155		

El cliente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es. Para la prestación del PQR, consulte la guía de atención al cliente en el sitio web de Envía.



COLVANS SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al usuario 141 4310088
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0056 de marzo 14/2020
Lic. Min. de 001.004 de 14/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CUIU 4923 Transporte de Mercadería
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054798814

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

REC. GENERACION ADMISION 30/10/2025 15:30		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REC. DESTINO: MEDELLIN	CAUSAL DE DEVOLUCION	CITA ENTREGA
REMITENTE: EPM PORT156 desempu@enviacolvanes.com.co		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Para MLE y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CEDEULA 717/NIT 8909934996-1		PESO (gramos) 1000		INTENTO DE ENTREGA
TEL 8296657		COD. POSTAL ORIGEN 050015255		PESO VOL 1		
PARA: LUZ MARINA OSORIO RESTREPO CL 56 E CR 24 AA -6		CUENTA: 00-001-0004430		PESO A COBRAR (kg) 1		Observaciones en la entrega
TEL 3133360354		COD. POSTAL 050013482		VALOR DECLARADO 5000		
NOTAS PQR-13086411-F7H9		RECIBEL OS SABADOS: SI		VAL SERVIDE 0		Fecha estimada de entrega: 31/10/2025
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		
AVISO				OTROS 0		
				TOTAL FLETE 0		
				CARTAPORTE SI		
				CDA 0155		

El cliente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es. Para la prestación del PQR, consulte la guía de atención al cliente en el sitio web de Envía.