

Medellín, 28 de Octubre de 2025

Señor (a).

RODRIGO DE JESUS GONZALEZ GUZMAN

PQR-13107587-D0X0A

CL 57 CR 54 -109 (INTERIOR 400)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13107587-D0X0

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 integra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 17/10/2025

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,

VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



055517004001090400-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

URL: 850.204.828 - 1

Caso Nro: PQR-13107587-D0X0 Fecha Creación: 16/10/2025 09:06:24 AM
Contacto: Rodrigo De Jesus Gonzalez Guzman
Instalación: 055517004001090400
Dirección: Cl. 57 CR 54 -109 (INTERIOR 400)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Rodrigo De Jesus Gonzalez Guzman Cédula: 3575643 Dirección: CL 57 CR 54 -109 (INTERIOR 400), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 1832680 Teléfonos: 3105974448 Correo Electrónico: SIN CORREO Valor del reclamo: ACUEDUCTO \$ 38.006,40 // ALCANTARILLADO \$ 29.056,75 Meses a reclamar: OCTUBRE SIN AJUSTES. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de OCTUBRE en el servicio de ACUEDUCTO. Indica que no está de acuerdo con los consumos facturados, ya que siente que desde que les quitaron el subsidio del mínimo vital les incrementaron el doble los consumos, residen en la vivienda hace 22 años aproximadamente y habitan 4 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 04cf2586-2ee9-4d73-971c-8e9f6a4493f2

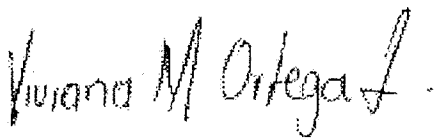
Nro. Respuesta: PQR-13107587-D0X0 Fecha Respuesta: 17/10/2025 05:29:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

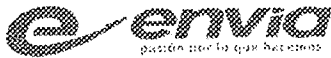
De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que, el consumo facturado en el mes de octubre de 2025 para el servicio de acueducto fue de 9 metros cúbicos (m3), en 31 días del periodo, unidades que no sobrepasaron el límite superior de 12,650 m3. Se entiende como desviaciones significativas aquellas variaciones en el consumo que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos. Con respecto a lo que manifiesta que, desde que no es beneficiado con el subsidio mínimo vital alcaldía los consumos le incrementaron el doble, le informamos que, tal y como se informó anteriormente, el consumo facturado de 9 m3 no presenta una desviación significativa y el promedio histórico de consumos de los últimos seis meses es de 7,667 m3, la variación que presenta es en los valores facturados. Sobre dicho subsidio es la Alcaldía del Municipio de Medellín la que define cada uno de los clientes favorecidos, por lo que, para cualquier inquietud con respecto al otorgamiento del mismo, deberá realizar su solicitud ante esta Entidad, de manera presencial en el Sótano A - Alcaldía de Medellín, en el Centro de Atención a la Ciudadanía, Taquillas 8 y 9 (Alpujarra) o por medio del link de Atención Virtual: <https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb> Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). No se realiza la separación de valores por reclamación, debido a que la factura fue cancelada en su totalidad. 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:



VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



34

Lic. Mtr. Transporte 0050 de marzo 14/2007
Lic. Mtr. 901388 del 4/9/2020
Salida y Contratación por Mtr. 001423 Transporte de Mercaderías
Cll. 5323 Mensajería Expresa

D.E. 03



CREDITO 034054775460

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000246 Dic/2024
Agente Revisor de IVA

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al Usuario: 011 3310099
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 28/10/2025 15:24		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME 7 RE 1 tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		CEDULA / TI / NIT: 850904996-1		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406	
PARA: RODRIGO DE JESUS GONZALEZ GUZMAN CALLE 57 CARRERA 54 -109 INTERIOR 400		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406		PESO (gramos): 1000		PESO VCL: 1	
TEL: 3105974448		CEDULA / TI / NIT: 850904996-1		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ PQR-13107587-D0X0		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		VALOR DECLARADO: 5000	
								VAL SERV ME: 0	
								FLETE VARIABLE: 0	
								OTROS: 0	
								TOTAL FLETE: 0	
								CARTAPORTE SI	
								CDA: 0155	

envia
COLVANES S.A.S.
07 OCT 2025
NIT. 800.185.306-4



Lic. Mtr. Transporte 0050 de marzo 14/2007
Lic. Mtr. 901388 del 4/9/2020
Salida y Contratación por Mtr. 001423 Transporte de Mercaderías
Cll. 5323 Mensajería Expresa

D.E. 03



CREDITO 034054775460

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000246 Dic/2024
Agente Revisor de IVA

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al Usuario: 011 3310099
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 28/10/2025 15:24		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME 7 RE 1 tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		CEDULA / TI / NIT: 850904996-1		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406	
PARA: RODRIGO DE JESUS GONZALEZ GUZMAN CALLE 57 CARRERA 54 -109 INTERIOR 400		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406		PESO (gramos): 1000		PESO VCL: 1	
TEL: 3105974448		CEDULA / TI / NIT: 850904996-1		C.C. POSTAL ORIGEN: 050015258		C.C. POSTAL DESTINO: 050010406		RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS: VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ PQR-13107587-D0X0		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		VALOR DECLARADO: 5000	
								VAL SERV ME: 0	
								FLETE VARIABLE: 0	
								OTROS: 0	
								TOTAL FLETE: 0	
								CARTAPORTE SI	
								CDA: 0155	

envia
COLVANES S.A.S.
07 OCT 2025
NIT. 800.185.306-4