

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

Señor (a).

MARIANA MONTOYA GIRALDO

PQR-13112051-F1Y4A

CR 46 CC CL 73 SUR -3

SABANETA, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13112051-F1Y4

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: 27/10/2025

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,

WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

017426333000030000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

017, 690, 804, 896 - 1

Caso Nro:	PQR-13112051-F1Y4	Fecha Creación:	17/10/2025 10:17:22 AM
Contacto:	Mariana Montoya Giraldo		
Instalación:	017426333000030000		
Dirección:	CR 46 CC CL 73 SUR -3		
Meses Reclamados:	Octubre-2025;		
Servicio:	Agua Potable	Municipio:	SABANETA
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por altos consumos de agua para el mes de octubre de 2025, usuario vive sola, se modifica la factura a 5.20 metros cúbicos (m3), en lugar de 10 m3.

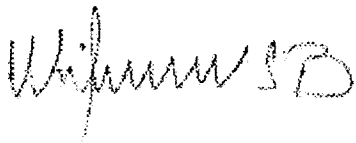
Nro. Respuesta:	PQR-13112051-F1Y4	Fecha Respuesta:	27/10/2025 12:27:00 PM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 10,00 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 9,35 M³, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión No. 590872828, del jueves, 18 de septiembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 599684277 del sábado, 18 de octubre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 759 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. Sin embargo, si se encontraron fugas perceptibles al interior del inmueble, en accesorios del sanitario, se indicó remediar. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio y se hace recomendación para las respectivas reparaciones de los daños encontrados. 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 octubre de 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. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 5,20 M³. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 4,80 M³. 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. 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:



WILMAR ALONSO SUAREZ BETANCUR

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 175-10 Bogotá
Atención al Cliente: 800.185.306-4
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Mtr. Transporte 0630 de marzo 14/2006
Lic. Mtr. 001408 del 3/10/2020
Alameda y Compañía por Mtr. Expres
C.R.U. 4023 Transp. de Mercadería
C.R.U. 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864645

CUFE

Sumos Autorizadores Resolución 4327 Jul/97 - Sumos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2004
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		DECLARACION: No. 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8296657		CEDULA: 117/NIT: 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		CUENTA: 03-001-0004430	
PARA: MARIANA MONTOYA GIRALDO		PESO (gramos): 1000		PESO VOL: 1		PESO A COBRAR(kg): 1		VALOR DECLARADO: 5000	
CR 46 C-C CL 73 SUR -3		VAL SERVIDOR: 0		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
TFL 3114771359		CEDULA / NIT/NIT: C55450330		RECIBE LOS: SABADOS: SI		CARTAPORTE: SI		CDA: 0155	
NOTAS: PQR-13112051-F1Y4		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		Fecha estimada de entrega: 07/11/2025	
Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.	



SOLVANTES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 85 # 175-10 Bogotá
Atención al Cliente: 800.185.306-4
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Mtr. Transporte 0630 de marzo 14/2006
Lic. Mtr. 001408 del 3/10/2020
Alameda y Compañía por Mtr. Expres
C.R.U. 4023 Transp. de Mercadería
C.R.U. 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864645

CUFE

Sumos Autorizadores Resolución 4327 Jul/97 - Sumos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2004
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		DECLARACION: No. 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8296657		CEDULA: 117/NIT: 890904996-1		COD. POSTAL ORIGEN: 050015255		CUENTA: 03-001-0004430	
PARA: MARIANA MONTOYA GIRALDO		PESO (gramos): 1000		PESO VOL: 1		PESO A COBRAR(kg): 1		VALOR DECLARADO: 5000	
CR 46 C-C CL 73 SUR -3		VAL SERVIDOR: 0		FLETE VARIABLE: 0		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0	
TFL 3114771359		CEDULA / NIT/NIT: C55450330		RECIBE LOS: SABADOS: SI		CARTAPORTE: SI		CDA: 0155	
NOTAS: PQR-13112051-F1Y4		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		Fecha estimada de entrega: 07/11/2025	
Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.		Caja de envío no aceptada: mercancía que no cumple requisitos para ser enviada por correo aéreo o por vía terrestre. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento. Para la devolución de la mercancía, el remitente debe pagar los costos de transporte y los costos de almacenamiento.	