

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

NIT 999 999 999 - 1

Señor (a).

MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ

PQR-13130697-H4L6A

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13130697-H4L6

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,

JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

054715708101660201-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

007-890.204.896 - 1

Caso Nro: PQR-13130697-H4L6 Fecha Creación: 24/10/2025 10:02:27 AM
Contacto: Martha Nury Garcia Martinez
Instalación: 054715708101660201
Dirección: CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Martha Nury Garcia Martinez Cédula: 32491958 Dirección: CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201) Contrato: 12354366 Teléfonos: 3006131822 Correo Electrónico:PPS Valor del reclamo: \$ 52.471 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de agua y alcantarillado. Indica que residen en la vivienda hace 7 meses, y habitan 1 personas. informa que no cambio sus hábitos de uso ni se le presento novedad con los servicios que lo justifique sin embargo se identificado que para ese periodo el funcionario de lectura no tuvo el ingreso a leer medidores porque no estaba la persona en cargada de las llaves, y muy seguramente ingreso los consumos por promedios, solicita revisión y corrección sobre los cobros, El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:f70f3683-5e38-4ef0-9d31-783537cace87

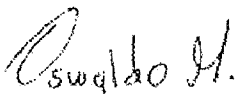
Nro. Respuesta: PQR-13130697-H4L6 Fecha Respuesta: 27/10/2025 08:43:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 6 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de octubre 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 6,88 m³. (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 octubre 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 4,4 m³. Se dejan en reclamación 1,6 m³, por valor de \$21.029,57. 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:



JOSE OSWALDO MARIN AGUDELO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 29/10/2025

REFERENTE DE PAGO
1104823576-88

CONTRATO: 12354366

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1475263348

CLIENTE: SUAREZ ARISTIZABAL RAMON

CC/NIT: 70825791

CICLO: 9 - ESTRATO: -1

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	3 m3	\$36.386,12	6 m3	\$59.902,07
SANEAMIENTO	3 m3	\$24.963,54	6 m3	\$42.722,75
ENERGÍA	81 kwh	\$86.505,05	84 kwh	\$90.965,96
GAS	6 m3	\$24.605,69	9.298 m3	\$35.778,41
TOTAL EPM				\$229.369,01
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$78.294,45
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$28.851,46
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$278.812,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)110482357686(3900)278812(96)20251029

CONTRATO:
12354366

TOTAL A PAGAR \$278.812,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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

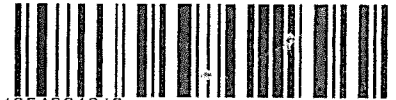
054715708101660201-9-000928029



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01 4310098
www.envia.co

Lk Min Transporte 0690 de marzo 14/2000
Lk Minic 001 del 01 a 30/02/20
Vigilada y Controlada por MinTC
CNU 4923 Transporte de Mercaderías
CNU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864648

CUFE
Sonhos Autotransportes Resolución 4327 Jul/97 - Sonhos Grandes Carreteras Resolución 3692/96 Dic 2004
Agente Receptor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156				CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1				No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8256667		CEDULA / TI / NIT 860904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 050015255		Cuenta 05-901-0004430		1	
PARA MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ		PESO (gramos) 1000				No 44		2	
CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		PESO VOL 1				No 35			
		PESO A COBRAR (kg) 1				No 40			
		VALOR DECLARADO 5000				No 34			
		VAL SERVIDE 0				Otros (valor Operativa cerrado)			
		FLETE VARIABLE 0				Fecha de devolución al remitente			
		OTROS 0				Observaciones en la entrega			
		TOTAL FLETE 0				Fecha estimada de entrega: 07-11-2025			
		CARTAPORTE SI				CDA 0155			
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI							
PQR-13130697-H4L6									
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos							
		AVISO							

envia
COLVANES S.A.S.
12 JUL 2025
NIT. 800.185.306-4



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17A-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01 4310098
www.envia.co

Lk Min Transporte 0690 de marzo 14/2000
Lk Minic 001 del 01 a 30/02/20
Vigilada y Controlada por MinTC
CNU 4923 Transporte de Mercaderías
CNU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054864648

CUFE
Sonhos Autotransportes Resolución 4327 Jul/97 - Sonhos Grandes Carreteras Resolución 3692/96 Dic 2004
Agente Receptor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION ADMISION 06/11/2025 16:34		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156				CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1				No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8256667		CEDULA / TI / NIT 860904996-1		COD. POSTAL ORIGEN 050015255		Cuenta 05-901-0004430		1	
PARA MARTHA NURY GARCIA MARTINEZ		PESO (gramos) 1000				No 44		2	
CL 45 G CR 78 A -166 (INTERIOR 201)		PESO VOL 1				No 35			
		PESO A COBRAR (kg) 1				No 40			
		VALOR DECLARADO 5000				No 34			
		VAL SERVIDE 0				Otros (valor Operativa cerrado)			
		FLETE VARIABLE 0				Fecha de devolución al remitente			
		OTROS 0				Observaciones en la entrega			
		TOTAL FLETE 0				Fecha estimada de entrega: 07-11-2025			
		CARTAPORTE SI				CDA 0155			
NOTAS		RECIBE LOS SABADOS: SI							
PQR-13130697-H4L6									
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos							
		AVISO							

envia
COLVANES S.A.S.
12 JUL 2025
NIT. 800.185.306-4