



Medellín, 9 de Septiembre de 2025

Señor (a).

ELIZABETH CASTRO PINEDA

PQR-12839341-Q8D4A

CR 36 A CL 89 A -75

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12839341-Q8D4

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: 29/08/2025

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,


MEISSEL DIEFRIED ARIAS FRANCO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



058326109100750000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.995 - 1

Caso Nro: PQR-12839341-Q8D4 Fecha Creación: 07/07/2025 04:05:21 PM
Contacto: Elizabeth Castro Pineda
Instalación: 058326109100750000
Dirección: CR 36 A CL 89 A -75
Meses Reclamados: Junio-2025;Mayo-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por el valor facturado de agua para el mes de mayo de 2025 por 119.8 metros cúbicos de agua, corresponde al contrato 13140532

Nro. Respuesta: PQR-12839341-Q8D4 Fecha Respuesta: 29/08/2025 08:23:00 AM
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información se identificó que, para el mes de mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 123 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 0 M³ por esto se envió dos revisiones para verificar el estado del medidor lecturas e instalación, y se dejó en investigación 119 m³, una revisión fue el día 16 de mayo de 2025 casa sola y otra el día 23 de mayo de 2025 casa sola así las cosas y para dar alcance a la reclamación se envía otra revisión el día 09 de julio de 2025, en la cual no se encontró ninguna novedad, sin fugas y con lectura correcta, dado el caso y para dar una respuesta de fondo se envía el medidor a laboratorio bajo orden N 5759324 el cual dio como resultado no conforme, así las cosas la empresa reconsidera el valor reclamado correspondiente al mes de mayo cobrando 2.6 m³ en lugar de los 123 m³ facturados, y de forma proactiva se modifica el cobro para el mes de junio cobrando 2.6 m³ en lugar de los 28 m³ facturados, realizando un reconocimiento por valor de \$1.175.664 se realiza cambio de medidor el cual queda con serie WATERTECH _SIRIUS-S _ 2025642969.

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:

MEISSEL DIEFRIED ARIAS FRANCO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

FECHA DE EMISIÓN: 06
AGOSTO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 09/09/2025

REFERENTE DE PAGO:
1094886180-14

CONTRATO: 13140532

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 36 A CL 89 A -75

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1467429262

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 16 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	1 m3	\$8.722,32	3 m3	\$14.478,42
SANEAMIENTO	1 m3	\$5.578,64	3 m3	\$9.929,80

TOTAL EPM \$24.408,59

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$17.942,32

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$37.220,00

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: \$16.228,19



(415)7707173981008(8020)109488618014(3900)037220(96)20250909

CONTRATO:
13140532

TOTAL A PAGAR \$37.220,00

* 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.



COLVANCES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic.Min Transporte 0680 de marzo 14/2006
Lic.Minio 001388 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mnto
CIIU 4923 Transporte de Mercadería
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054288592

CUPE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 09/09/2025 16:24		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES 1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8256657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015255	CUENTA: 03-061-0094430	PESO (gramos) 1000	1	
PARA ELIZABETH CASTRO PINEDA				PESO VOL 1		2	
CR 36 A CL 89 A -75				PESO A COBRAR(Kg) 1			
TEL 3103475805		CEDULA 7117/NIT	COD. POSTAL 050095540	RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 5000	Suja complementaria de devolucion	
NOTAS				VAL SERV IE 0		Reciba a satisfacción / Nombre, CC y Solo Destinatario	
PQR-12839341-Q8D4				FLETE VARIABLE 0		NIT. 800.185.306-4	
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:		OTROS 0			
		AVISO		TOTAL FLETE 0			
				CARTAPORTE SI			
				Fecha estimada de entrega: 10/09/2025			
				CDA 0155			

El usuario me la expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ubicadas en los puntos de servicio, que según el servicio acordado entre las partes, luego de haber leído y comprendido el contenido de este documento, para la prestación del PQR remitido a nuestra página web o al 054 117043370.



COLVANCES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.envia.co

Lic.Min Transporte 0680 de marzo 14/2006
Lic.Minio 001388 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mnto
CIIU 4923 Transporte de Mercadería
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054288592

CUPE
Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISION 09/09/2025 16:24		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PORT156		CENTRO DE COSTO 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				UNIDADES 1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8256657		CEDULA 7117/NIT 890904996-1	COD. POSTAL ORIGEN 050015255	CUENTA: 03-061-0094430	PESO (gramos) 1000	1	
PARA ELIZABETH CASTRO PINEDA				PESO VOL 1		2	
CR 36 A CL 89 A -75				PESO A COBRAR(Kg) 1			
TEL 3103475805		CEDULA 7117/NIT	COD. POSTAL 050095540	RECIBE LOS SABADOS: SI	VALOR DECLARADO 5000	Suja complementaria de devolucion	
NOTAS				VAL SERV IE 0		Reciba a satisfacción / Nombre, CC y Solo Destinatario	
PQR-12839341-Q8D4				FLETE VARIABLE 0		NIT. 800.185.306-4	
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:		OTROS 0			
		AVISO		TOTAL FLETE 0			
				CARTAPORTE SI			
				Fecha estimada de entrega: 10/09/2025			
				CDA 0155			

El usuario me la expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ubicadas en los puntos de servicio, que según el servicio acordado entre las partes, luego de haber leído y comprendido el contenido de este documento, para la prestación del PQR remitido a nuestra página web o al 054 117043370.