

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL	
PUBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERIA	DESFIJACIÓN EN CARTELERIA
18 SEP 2025	24 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Medellín, 5 de Septiembre de 2025

NIT 890.004.000 - 1

Señor (a).

NANCY LILIANA CARDONA BETANCUR

PQR-12922814-F4C6A

CL 70 BB CR 24 DD -17 (INTERIOR 108)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12922814-F4C6

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.

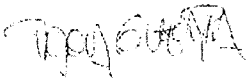
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 27/08/2025

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,



PAOLA ANDREA GUEVARA PEREZ



057210224440170108-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 900.904.000 - 1

Caso Nro: PQR-12922814-F4C6 Fecha Creación: 05/08/2025 04:21:45 PM
Contacto: Nancy Liliana Cardona Betancur
Instalación: 057210224440170108
Dirección: CL 70 BB CR 24 DD -17 (INTERIOR 108)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina reclama por el cobro de ajustes facturados cobrados en la cuenta del mes de julio, indica que en el periodo en el cual se registro ese consumo tuvieron la novedad con el acueducto en santo Domingo con casi 20 días sin servicio, no hay fugas, no se ve brotar agua, viven dos personas que no permanecen en la casa. Se modifica temporalmente la factura separando el valor objeto de la reclamación \$880.704,97.

Nro. Respuesta: PQR-12922814-F4C6 Fecha Respuesta: 27/08/2025 05:04:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información se identifica que para el mes de julio se cargó consumo registrado en el mes de junio 2025 como ajustes de conceptos facturados, en el cual se registró por diferencia de lecturas un consumo de 114 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de 13 m3, se facturo por promedio 8 m3 quedando en investigación 106 m3 de acuerdo con (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), y teniendo en cuenta que no se realizó revisión previa el 17 de junio, no se encontró quien atendiera, por lo que se reprogramo para el 17 de julio obteniendo el mismo resultado, por dicha razón los valores fueron cargados en la factura de julio de 2025. Dando alcance a su reclamación, se envía visita para el 8 de agosto casa sola y la ultima revisión realizada el 26 de agosto, donde si bien no se encontró anomalías, no se logra identificar la razón del aumento, por lo que se da favorabilidad a su reclamación, accediendo al consumo recuperado de 106 m3 y cobrando por promedio 8 m3 generando una modificación definitiva por valor de \$880.705. Se anexa factura modificada definitiva.

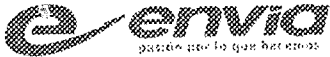
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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:



PAOLA ANDREA GUEVARA PEREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0660 de marzo 14/2000
Lic. Min. e 001306 del 15/2025
Vigilada y Controlada por Min. e
CUI 4923 Transporte de Mercadería
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054250928

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

REC. GENERACION/ADMISSION 05/09/2025 14:33		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		DESCONOCIDO: No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8296657		PESO (gramos): 1000		Rehusado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: NANCY LILIANA CARDONA BETANCUR CL 70 BB CR 24 DD -17 (INTERIOR 108)		CEDULA/TIT/NT: 890904996-1		PESO VOL: 1		No Resido: No 35		1	
TEL: 3808080		COD. POSTAL: 050011261		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Rodado: No 40		2	
NOTAS: PQR-12922814-F4C6		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO: 5000		Otros (New Operativa cerrada): No 34			
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		VAL SERV DE: 0		Observaciones en la entrega		Guía complementaria de devolución	
AVISO				FLETE VARIABLE: 0		NO HAY QUIEN RECIBA		Recibí a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
				OTROS: 0		Fecha estimada de entrega: 06/09/2025		12 SEP 2025	
				TOTAL FLETE: 0				VIT/800.185.306-4	
				CARTAPORTE SI					



COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario: 4310098
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0660 de marzo 14/2000
Lic. Min. e 001306 del 15/2025
Vigilada y Controlada por Min. e
CUI 4923 Transporte de Mercadería
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054250928

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

REC. GENERACION/ADMISSION 05/09/2025 14:33		ORIGEN: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		DESCONOCIDO: No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8296657		PESO (gramos): 1000		Rehusado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: NANCY LILIANA CARDONA BETANCUR CL 70 BB CR 24 DD -17 (INTERIOR 108)		CEDULA/TIT/NT: 890904996-1		PESO VOL: 1		No Resido: No 35		1	
TEL: 3808080		COD. POSTAL: 050011261		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Rodado: No 40		2	
NOTAS: PQR-12922814-F4C6		RECIBE LOS SABADOS: SI		VALOR DECLARADO: 5000		Otros (New Operativa cerrada): No 34			
Nombre CC Remite		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		VAL SERV DE: 0		Observaciones en la entrega		Guía complementaria de devolución	
AVISO				FLETE VARIABLE: 0		NO HAY QUIEN RECIBA		Recibí a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
				OTROS: 0		Fecha estimada de entrega: 06/09/2025		12 SEP 2025	
				TOTAL FLETE: 0				VIT/800.185.306-4	
				CARTAPORTE SI					