

NIT 890.204.936 - 1

Medellín, 4 de Septiembre de 2025

Señor (a).

LEYLA ROSA PEREZ GARCIA

PQR-12931728-V8J1A

CR 55 B CL 21 -38 (AP 501)

RIONEGRO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12931728-V8J1

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.

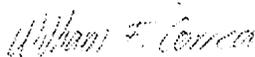
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 26/08/2025

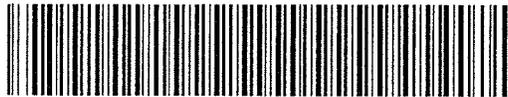
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier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



WILLIAM FERNANDO CORREA JARAMILLO



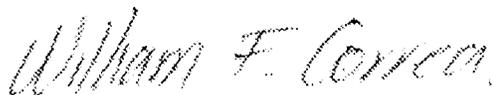
190616100046090000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Teniendo en cuenta que para el mes de julio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 62 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 7,98 M³, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU). Nuestra empresa procedió con la revisión previa No. 564151417, el 11 de julio de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo o nadie atendió. Por tal razón, se programó una segunda visita para el 17 de julio de 2025, con el número de orden: 571287452 y cuyo resultado fue: Casa Sola. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el CCU, en su cláusula 39, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa debido a que el límite superior fue de 7,98 M³ para el periodo, ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa, no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 579732505 del 12 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 119 M³, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio.. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de julio 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 4,83 M³. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 57,17 M³, por valor de: \$488.891. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, 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 igual manera puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora, o 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 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:



WILLIAM FERNANDO CORREA JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic. Adu. Transporte PQR de marca 14/2000
 Lic. Adu. 001.008 del 1-9/2020
 Vigilada y Controlada por Matic
 C.U. 4923 Transporte de Mercancia
 Calle 4329 Mercaderes Empresa

D.E 03



CREDITO 034054240951

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
 Principal: Carrera 89 # 17B-10 Bogotá
 Atención al usuario: 41.4310028
 www.envia.co

CUFE
 Somos Autorretenedores 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 04/09/2025 18:23				ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: RIONEGRO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM POR 156				CENTRO DE COSTO		UNIDADES		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RP: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				156		1		Desconocido		No. 51	
TEL: 8256657				CEDULA / TI / NIT		PESO (gramos)		Rehusado		No. 44	
PARA: LEYLA ROSA PEREZ GARCIA				COD. POSTAL ORIGEN		1000		No Resido		No. 35	
CR 55 B CL 21 -38 (AP 601)				CUENTA: 03-961-9064430		PESO VOL		No Reclamado		No. 40	
TEL 3808080				COD. POSTAL		1		3er. error		No. 34	
NOTAS				RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR(Kg)		Otros (Nov Operativa cerrada)		No. 33	
PQR: 12931728-V8J1				RECIBO LOS SABADOS: SI		1		Fecha de devolución de remite		No. 32	
Nombre CC Remitente				AVISO		VALOR DECLARADO		C		No. 29	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es				AVISO		5000		H		No. 28	
						VALOR VARIABLE		M		No. 27	
						FLETE VARIABLE		A		No. 26	
						OTROS		D		No. 25	
						TOTAL FLETE		N		No. 24	
						0		Fecha estimada de entrega		No. 23	
						CARTAPORTE SI		05/09/2025		No. 22	
						CDA		156		No. 21	

RECIBO ENTREGA

INTENTO DE ENTREGA

1	U	M	A	H	M
2	U	M	A	H	M

COLVANES S.A.S.

NIT. 800.185.306-4

El usuario debe leer atentamente las condiciones del contrato que se encuentran publicadas en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las copias impresas y basadas en los términos de servicio que regirán el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido deberá ser leído y comprendido con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitente debe presentar el documento de soporte de la reclamación en el momento de la entrega de la mercancía. Para la prestación del PQR remitente debe presentar el documento de soporte de la reclamación en el momento de la entrega de la mercancía. Para la prestación del PQR remitente debe presentar el documento de soporte de la reclamación en el momento de la entrega de la mercancía.