

Medellín, 4 de Septiembre de 2025

NIT 990-904-908 - 1

Señor (a).

MARIA ELENA CORREA ZAPATA

PQR-12949926-P4X7A

CR 27 CL 68 B -15

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12949926-P4X7

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,

Duber Arlex Henao Munoz

DUBER ARLEX HENAO MUNOZ



056227008200150000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 09/09/2025



NIT 920.904.956 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12949926-P4X7 Fecha Creación: 19/08/2025 10:54:25 AM
Contacto: Maria Elena Correa Zapata
Instalación: 056227008200150000
Dirección: CR 27 CL 68 B -15
Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, se presenta para reclamar por inconformidad con el cobro de ajustes a conceptos facturados de junio cobrados en la factura de julio y los de julio cobrados en la factura de agosto de 2025, en el servicio suscrito 96360958, correspondiente a agua potable. La interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 28,86 metros cúbicos (m³) para julio de 2025, por valor de: \$237.254, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". (se anexa factura). Cliente no autoriza notificación diferente a la personal e insiste para que se envíe revisión al inmueble.

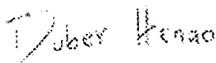
Nro. Respuesta: PQR-12949926-P4X7 Fecha Respuesta: 26/08/2025 01:31:00 PM
Resultado: Accede no imputable a
 EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas, un consumo de 21 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 10,17 m³. Nuestra Empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 10,83 m³, dejando en investigación de consumos 10,17 m³ y generó la orden de investigación de consumos 134322320. En atención de ello, se ordenaron las revisiones 558162169 / 562173104, las cuales, no fue posible llevar a cabo, debido a que el inmueble se encontraba solo o no había una persona mayor de edad que pudiera atender las mismas. Para julio de 2025, se registró por diferencia de lecturas, un consumo de 40 m³, sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 28,86 m³. Nuestra Empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 11,14 m³, dejando en investigación de consumos 28,86 m³ y generó la orden de investigación de consumos 135817978. En atención de ello, se ordenaron las revisiones 567057860 / 570829824, las cuales, no fue posible llevar a cabo, debido a que el inmueble se encontraba solo o no había una persona mayor de edad que pudiera atender las mismas. En vista de lo anterior y dando aplicabilidad al literal D, de la Cláusula 39 del CCU, la empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de "ajustes a conceptos facturados", al mes de junio de 2025, por valor de: \$75.835 y cobrado en julio, además de los "ajustes a conceptos facturados", al mes de julio de 2025, por valor de: \$237.254 y cobrado en agosto, son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 582147215 del jueves, 21 de agosto de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1555 m³. Se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y se detectó una fuga imperceptible. Por lo tanto, se reconsideran los consumos facturados para los meses de junio y julio de 2025, cobrando 10,83 m³ para junio y 11,14 m³ para julio, de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble, en lugar de 21 m³ para junio y 40 m³ para julio, por lo cual como en la factura correspondiente a cada mes, ya se había realizado el cobro por promedio, mientras se realizaban la investigación de consumos, se procede a rebajar 10,17 m³ para junio y 28,86 m³ para julio, los cuales habían sido facturados en las facturas de julio y agosto como "ajustes a conceptos facturados". Adicionalmente, se precisa que el reconocimiento se realiza a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible y le informamos que cuenta con dos meses para repararla a partir de la fecha, período en el cual se cobrará por promedio. Por lo cual se hace una modificación definitiva en la factura julio de 2025 donde se cobran los "ajustes a conceptos facturados" de junio por \$75.835, además de modificar de manera definitiva la factura de agosto de 2025 donde se cobran los "ajustes a conceptos facturados" de julio por \$237.254. De igual manera como la factura de julio se encuentra cancelada, el saldo generado a favor por \$75.835 será aplicado al próximo estado de cuenta. (Se anexa factura definitiva). 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:



DUBER ARLEX HENAO MUNOZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Expiración de:
AGOSTO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 02/09/2025

REGIMEN DE PAGOS
1094253595-95

CONTRATO: 1159975

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 27 CL 68 B -15

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1466259392**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **11** - ESTRATO: **1**

056227008200150000-11-001128174

RESUMEN DE DOCUMENTOS DE CARGO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	11 m3	\$25.410,01	15 m3	\$41.490,61
SANEAMIENTO	11 m3	\$18.721,06	15 m3	\$31.786,51
ENERGÍA	82 kwh	\$32.550,99	83 kwh	\$40.404,72
GAS	8 m3	\$11.724,73	7.608 m3	\$24.377,21
TOTAL EPM			\$138.059,05	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$13.673,95	
SALDO APLICA			-\$151.733,00	
SALDO A FAVOR			\$75.834,97	

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$0,00

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: **\$125.489,73**



(415)7707173981008(8020)109425359595(3900)00(96)20250902

CONTRATO:1159975

TOTAL A PAGAR \$0,00

* 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



Lic. Min. Transporte 0096 de marzo 14/2000
Lic. Minic 001088 del 18/02/00
Vigilada y Controlada por Minic
CIBU 4923 Transmision de Mercancia
CIBU 5329 Mensajeria Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 88 # 179-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

CREDITO 034054240949

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 JUI/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Relator de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISION 04/09/2025 16:23				ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156 cesepm2@envia.colvanes.com.co				CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causa de Devolucion		Para FLE y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos) 1000		DESCONOCIDO No.3		Rehusado No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8298657				CEDI. LA. Y. NIT 890904998-1		PESO VOL 1		No Resiste No.35		1	
PARA: MARIA ELENA CORREA ZAPATA CR 27 CL 68 B -15				COD. POSTAL ORIGEN 050015259		RECIBIR A COBRAR(kg) 1		No Reclamado No.40		2	
TEL: 3808080				COD. POSTAL 050011291		VALOR DECLARADO 5000		Dir. errada No.34		Otras (Nov. Operativa cerrada)	
NOTAS PQR-12949926-P4X7				RECIBE LOS SABADOS: SI		FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE		Observaciones en la entrega		Guia complementaria de devolucion	
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		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		Recebi a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
						TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 05/09/2025		NO HAY QUIEN RECIBA	
						CARTAPORTE SI		CDA 155		COLVANES S.A.S. 12 SEP 2025 NIT 800.185.306-4	



Lic. Min. Transporte 0096 de marzo 14/2000
Lic. Minic 001088 del 18/02/00
Vigilada y Controlada por Minic
CIBU 4923 Transmision de Mercancia
CIBU 5329 Mensajeria Expresa

D.E 03



COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 88 # 179-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310098
www.envia.co

CREDITO 034054240949

CUFE
Somos Autorizados por Resolución 4327 JUI/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Relator de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISION 04/09/2025 16:23				ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA:	
REMITENTE: EPM PQR156 cesepm2@envia.colvanes.com.co				CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		Causa de Devolucion		Para FLE y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				PESO (gramos) 1000		DESCONOCIDO No.3		Rehusado No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8298657				CEDI. LA. Y. NIT 890904998-1		PESO VOL 1		No Resiste No.35		1	
PARA: MARIA ELENA CORREA ZAPATA CR 27 CL 68 B -15				COD. POSTAL ORIGEN 050015259		RECIBIR A COBRAR(kg) 1		No Reclamado No.40		2	
TEL: 3808080				COD. POSTAL 050011291		VALOR DECLARADO 5000		Dir. errada No.34		Otras (Nov. Operativa cerrada)	
NOTAS PQR-12949926-P4X7				RECIBE LOS SABADOS: SI		FECHA DE DEVOLUCION AL REMITENTE		Observaciones en la entrega		Guia complementaria de devolucion	
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		FLETE VARIABLE 0		OTROS 0		Recebi a satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
						TOTAL FLETE 0		Fecha estimada de entrega: 05/09/2025		NO HAY QUIEN RECIBA	
						CARTAPORTE SI		CDA 155		COLVANES S.A.S. 12 SEP 2025 NIT 800.185.306-4	