

Medellín, 9 de Septiembre de 2025

Señor (a).

**ANA FRANCISCA HENAO MARIN**

CL 55 CR 64 -64 (INTERIOR 202 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2303781

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12971456-F0J1

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.

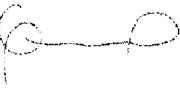
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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,



GERMAN GIL CHICA CABARCAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

|                                                                                                             |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN A</b>                                                                 |                          |
| <b>PUBLICO EDIFICIO EPM</b>                                                                                 |                          |
| FIJACIÓN EN CARTELERA                                                                                       | DESFIJACIÓN EN CARTELERA |
| 18 SEP 2025                                                                                                 | 24 SEP 2025              |
| Advertencia: La notificación<br>se considera surtida al<br>finalizar el día siguiente del retiro del aviso. |                          |
| NIT 990400-000-1                                                                                            |                          |
| PQR-12971456-F0J1A                                                                                          |                          |



055615004000640202-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 920.054.055 - 1

Caso Nro: PQR-12971456-F0J1 Fecha Creación: 26/08/2025 04:56:22 PM  
Contacto: Ana Francisca Henao Marin  
Instalación: 055615004000640202  
Dirección: CL 55 CR 64 -64 (INTERIOR 202 )  
Meses Reclamados: Agosto-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ana Francisca Henao Marín Cédula:21305636 Dirección: CL 55 CR 64 -64 (INTERIOR 202 )  
Contrato:964162 Teléfonos:3052538873 Correo Electrónico: N/A Valor del reclamo:\$376268 Meses a reclamar: agosto Observación: Usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Agosto en el servicio de acueducto-alcantarillado . Indica que no esta de acuerdo con el alto consumo, ya que residen en la vivienda hace 4 años dos personas de avanzada edad y eventualmente otra persona que va y les hace el aseo. Donde no han tenido ninguna eventualidad, con los mismos hábitos de consumo, donde argumenta que son muy ahorradoras. Solicita revisen y visiten. 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:7e0a5168-f4fd-4125-b3e6-26be86d433f0

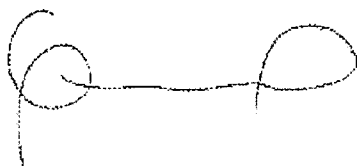
Nro. Respuesta: PQR-12971456-F0J1 Fecha Respuesta: 29/08/2025 05:03:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 44 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de agosto de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. 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 agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No, se separan consumos ni valores por estar la factura del mes de agosto 2025, por estar canceladas en su totalidad, si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 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:



---

GERMAN GIL CHICA CABARCAS  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



COLVANCES SAS. NIT 800 185 306-4  
Principal: Carrera 68 # 179-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310098  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000  
Lic. Min. 001309 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUIU 4823 Transporte de Mercancías  
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054288604

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 300230 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

|                                           |  |                                                                                                                                                        |  |                                      |  |                               |  |                                                                               |  |
|-------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| FEC GENERACION/ADMISSION 09/09/2025 16:25 |  | ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA                                                                                                                              |  | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |  | REG.DESTINO: MEDELLIN         |  | CITA ENTREGA:                                                                 |  |
| REMITENTE: EPM PQRT156                    |  | CENTRO DE COSTO: 156                                                                                                                                   |  | UNIDADES: 1                          |  | Causa de Devolución:          |  | Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino |  |
| DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE   |  | TEL: 8286657                                                                                                                                           |  | CEDULA/IT/NIT: 890904996-1           |  | COD. POSTAL ORIGEN: 050015256 |  | CUENTA: 03-001-0904430                                                        |  |
| PARA ANA FRANCISCA HENAO MARIN            |  | TEL: 3052538873                                                                                                                                        |  | CEDULA/IT/NIT:                       |  | COD. POSTAL: 050034144        |  | RECIBE LOS SABADOS: SI                                                        |  |
| PQR-12971456-F0J1                         |  | VAL. SERV. ME: 0                                                                                                                                       |  | FLETE VARIABLE: 0                    |  | OTROS: 0                      |  | TOTAL FLETE: 0                                                                |  |
| 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: |  | CARTAPORTE: SI                       |  | CDA: 0155                     |  |                                                                               |  |
| AVISO                                     |  |                                                                                                                                                        |  |                                      |  |                               |  |                                                                               |  |

El usuario expresa conformidad que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ligadas a los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido da lugar a este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (4) 4310098

El usuario expresa conformidad que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ligadas a los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido da lugar a este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (4) 4310098



COLVANCES SAS. NIT 800 185 306-4  
Principal: Carrera 68 # 179-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310098  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000  
Lic. Min. 001309 del 4/8/2020  
Vigilada y Controlada por Minic  
CUIU 4823 Transporte de Mercancías  
CUIU 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054288604

CUFE

Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 300230 Dic/2024  
Agente Retenedor de IVA

|                                           |  |                                                                                                                                                        |  |                                      |  |                               |  |                                                                               |  |
|-------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|--|-------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| FEC GENERACION/ADMISSION 09/09/2025 16:25 |  | ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA                                                                                                                              |  | DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA |  | REG.DESTINO: MEDELLIN         |  | CITA ENTREGA:                                                                 |  |
| REMITENTE: EPM PQRT156                    |  | CENTRO DE COSTO: 156                                                                                                                                   |  | UNIDADES: 1                          |  | Causa de Devolución:          |  | Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo en destino |  |
| DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE   |  | TEL: 8286657                                                                                                                                           |  | CEDULA/IT/NIT: 890904996-1           |  | COD. POSTAL ORIGEN: 050015256 |  | CUENTA: 03-001-0904430                                                        |  |
| PARA ANA FRANCISCA HENAO MARIN            |  | TEL: 3052538873                                                                                                                                        |  | CEDULA/IT/NIT:                       |  | COD. POSTAL: 050034144        |  | RECIBE LOS SABADOS: SI                                                        |  |
| PQR-12971456-F0J1                         |  | VAL. SERV. ME: 0                                                                                                                                       |  | FLETE VARIABLE: 0                    |  | OTROS: 0                      |  | TOTAL FLETE: 0                                                                |  |
| 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: |  | CARTAPORTE: SI                       |  | CDA: 0155                     |  |                                                                               |  |
| AVISO                                     |  |                                                                                                                                                        |  |                                      |  |                               |  |                                                                               |  |

El usuario expresa conformidad que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ligadas a los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido da lugar a este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (4) 4310098

El usuario expresa conformidad que los contenidos del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvances SAS y en las condiciones ligadas a los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido da lugar a este documento. Para la prestación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (4) 4310098