CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA 18 JUN 2025

DESFIJACIÓN EN CARTERA 25 JUN 2025

Advertencia: La notificacion se considera surtida al finalizar el dia siguiente del retiro del aviso.

Medellín, 6 de Junio de 2025

epm

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

MARIA VIRGELINA CHAVARRIA ROJAS **PQR-12691477-B3X0A**

CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12691477-B3X0

Radicado Nro. 20250120081756

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: 27/05/2025

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,

DIANA ELIZABETH ESPINAL JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

05511700720132175 2-4-1

Medellín, 27 de mayo de 2025

Señora
MARIA VIRGELINA CHAVARRIA ROJAS
CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752)
Teléfono 310 495 41 80 – 310 593 89 88
Medellín, Antioquia.

0156REC- 20250130097970

Asunto: Respuesta al radicado 20250120081756

Cordial saludo señora María Virgelina,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento, a través del cual solicita una visita técnica y retiro definitivo del servicio de acueducto/alcantarillado asociado al contrato 12477624 con dirección CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752) del municipio de Medellín; argumentando que, está pagando un valor muy alto y el servicio de aguas lo tiene desde hace 30 años de otra parte. Con el fin de brindarle respuesta a su solicitud, consideramos los siguientes elementos:

Teniendo en cuenta sus argumentos, así como lo contenido en la Ley 142 de 1994, donde se indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, en el presente caso daremos atención frente a los valores facturados para los servicios de acueducto y alcantarillado en los meses de enero, febrero, marzo, abril y de manera proactiva se atiende el mes de mayo de 2025; por lo tanto, si tiene inconformidad con otro concepto podrá registrar un nuevo requerimiento con los respectivos argumentos.

Hemos consultado su caso con nuestra dependencia encargada, quienes visitaron la dirección CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752) de Medellín y se evidenció a través de prueba de llaves que existe un medidor de abastecimiento instalado el cual surte tres viviendas, entre ellas su inmueble con dirección CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752), dicho medidor está conectado a la red de Epm, sin embargo, no se encuentra en las bases de datos asignado a alguna dirección. Por lo tanto, el cobro es correcto.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1272 de 2017, nos regimos según las condiciones especiales al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el esquema diferencial de prestación de los servicios de acueducto/alcantarillado en áreas de difícil gestión, donde se establece la continuidad mínima que se debe garantizar de acuerdo con las condiciones técnicas del sistema, y la facturación de los consumos de acuerdo con el promedio de los suscriptores o usuarios del mismo estrato al que pertenezca la vivienda que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa.

epm

Es de aclarar que, los consumos de acueducto/alcantarillado de enero a mayo de 2025 se facturaron de forma correcta de acuerdo con el promedio de usuarios en estrato 2.

Respecto al retiro del servicio y a la instalación del medidor de manera individual, le informamos que se deben construir las tres acometidas independientes, por lo tanto, en próximos días se estará realizando visitas en el sector por parte de un gestor social con el fin de revisar la legalización del servicio de acueducto y alcantarillado de forma individual.

Consecuente con lo expuesto, nuestra empresa confirma que el promedio facturado en los meses de enero a mayo de 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado es correcto, por lo tanto, no realiza ninguna modificación sobre los valores objeto de reclamo.

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.

Para finalizar, se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo sobre la factura de mayo de 2025, la cual no ha sido cancelada a razón de $29.885,89 correspondientes a los servicios de acueducto/alcantarillado, en caso de que usted decida presentar los recursos de ley debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por valor de $6.242,22. Se anexa cupón de pago provisional; si no interpone recursos de ley, 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 desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,

Diana Espinal

DIANA ELIZABETH ESPINAL JARAMILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12691477-B3X0

Anexos: (1 folio)
- Cupón de pago provisional.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
MAYO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: **04/06/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1077930574-05

CONTRATO: **12477624**
DIRECCIÓN ENTREGA
CL 57 CR 17 B -132 (INTERIOR 1752)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1452246421
CLIENTE: MARIA VIRGELINA CHAVARRIA ROJAS
CC/NIT: 22148035
CICLO: 11 - ESTRATO 1

05511700720132175211-001128045

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR CONSUMO	MES ANTERIOR VALOR	MES ACTUAL CONSUMO	MES ACTUAL VALOR
ACUEDUCTO	0 m3	$18.373,64	8.737 m3	$20.879,50
SANEAMIENTO	0 m3	$13.331,19	8.737 m3	$15.248,61

TOTAL EPM	$36.127,89
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES	$0,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES	-$29.885,89
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM	**$6.242,00**

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: **$53.867,00**

---

(415)7707173981008(8020)107793057405(3900)6242(96)20250604

CONTRATO:
12477624

TOTAL A PAGAR **$6.242,00**

" 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

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Carrera 58 Nº 42-125 · AA 940
Conmutador: 380 80 80 · Fax: 3569111
Medellín-Colombia

envia pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (1) 4310098
www.envia.co

8) Z. D. Ar

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14 2000
Lic Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E	03

CREDITO 034052894220

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

FEC GENERACION/ADMISION 06/06/2025 12:51 ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA REG DESTINO MEDELLIN CITA ENTREGA

REMITE EPM PQR156 | CENTRO DE COSTO 156

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN 050015258 | CUENTA 03-001-0004430

PARA MARIA VIRGELINA CHAVARRIA ROJAS
CALLE 57 CARRERA 17 B -132 INTERIOR 1752

TEL 3104954180 | CEDULA / TI / NIT | COD. POSTAL 050013390 | RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-12691477-B3X0.PQR-12691477-B3X0
DIANA ELIZABETH ESPINAL JARAMILLO

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:
AVISO

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	5000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE NO	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No 31	1	2
Rehusado	No 44	1	2
No Reside	No 35	1	2
No Reclamado	No 40	1	2
Dir. errada	No 34	1	2
Otros (Nov Operativa cerrado)		1	2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

1	D	M	A	H	M
2	D	M	A	H	M

Fecha de devolución al remitente: D M A H M

Guía complementaria de devolución

Recibí a Satisfacción Nombre, CC y Sello Destinatario

Observaciones en la entrega

NO HAY QUIEN RECIBA

envia COLVANES S.A.S 13 JUN 2025 NIT. 800.185.306-4

Fecha estimada de entrega 07/06/2025

D M A H M

156 | PQR

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (1)7941670 [illegible]

envia pasión por lo que hacemos

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

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14 2000
Lic Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E	03

CREDITO 034052894220

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

FEC GENERACION/ADMISION 06/06/2025 12:51 ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA REG.DESTINO MEDELLIN CITA ENTREGA

REMITE EPM PQR156 | CENTRO DE COSTO 156

DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL 8286657 | CEDULA / TI / NIT 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN 050015258 | CUENTA 03-001-0004430

PARA MARIA VIRGELINA CHAVARRIA ROJAS
CALLE 57 CARRERA 17 B -132 INTERIOR 1752

TEL 3104954180 | CEDULA / TI / NIT | COD. POSTAL 050013390 | RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS
PQR-12691477-B3X0.PQR-12691477-B3X0
DIANA ELIZABETH ESPINAL JARAMILLO

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es
AVISO

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	5000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE NO	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No 31	1	2
Rehusado	No 44	1	2
No Reside	No 35	1	2
No Reclamado	No 40	1	2
Dir. errada	No 34	1	2
Otros (Nov Operativa cerrado)		1	2

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

1	D	M	A	H	M
2	D	M	A	H	M

Fecha de devolución al remitente: D M A H M

Guía complementaria de devolución

Recibí a satisfacción Nombre, CC

Observaciones en la entrega

NO HAY QUIEN RECIBA

envia COLVANES S.A.S 13 JUN 2025 NIT. 800.185.306-4

Fecha estimada de entrega 07/06/2025

D M A H M

156 | PQR

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la presentación del PQR remítase a nuestra página web o al PBX (1)7941670 [illegible]