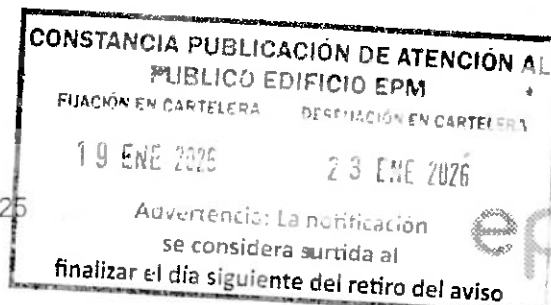


Medellín, 24 de Diciembre de 2025



Señor (a).

**VICTOR MANUEL ESTRADA CORREA**

**PQR-13227229-L7V1A**

CR 72 B CL 96 -19 (INTERIOR 301 )

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2790573

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13227229-L7V1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizando 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: 15/12/2025

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,

CARLOS ANDRES SUAZA ALVAREZ



059722206000190301-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.824.300 - 1

Caso Nro: PQR-13227229-L7V1 Fecha Creación: 02/12/2025 08:04:50 AM  
Contacto: Victor Manuel Estrada Correa  
Instalación: 059722206000190301  
Dirección: CR 72 B CL 96 -19 (INTERIOR 301 )  
Meses Reclamados: Octubre-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario se presenta inconforme con el consumo facturado para el servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el mes de noviembre de 2025 bajo el concepto "ajustes conceptos facturados" a razón de 24,33 metros cúbicos (m3) que se encontraban en investigación del mes de octubre de 2025. usuario no reclama por el consumo facturado para el mes de noviembre de 2025. Se dejan valores en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13227229-L7V1 Fecha Respuesta: 15/12/2025 10:33:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades por ello analizamos su requerimiento relacionado con el consumo de acueducto y alcantarillado facturados en el contrato 536666 para el mes de octubre de 2025 bajo el concepto "ajustes conceptos facturados" y con el fin de brindarle una solución consideramos los siguientes elementos. Teniendo en cuenta que para el mes de octubre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 28 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de 6,051 m3, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 3,67 m3 y dejó en investigación 24,33 m3. Previo a la facturación del consumo en investigación del mes octubre de 2025, se logró realizar dos visitas los días 17 de octubre y 18 de noviembre de 2025, bajo las ordenes 596705466 y 599630373, las cuales no pudieron ser atendidas por que el inmueble estaba solo. En consecuencia, una vez reclama el cliente se programó una nueva visita con la orden 612359464, la cual fue atendida el día 06 de diciembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1722 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles. Sin embargo, si se encontraron fugas perceptibles al interior del inmueble, en el sanitario (agua stop y flotador con problemas). Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio y se hace recomendación para las respectivas reparaciones de los daños encontrados. Por lo antes mencionado el consumo de agua potable y alcantarillado de 24,33 m3, que se encontraban en investigación en el periodo de octubre de 2025, fueron facturados en el mes de noviembre de 2025 y estos se relacionan como ajustes de conceptos facturados, ya que no corresponden a consumos del mes de facturación, sino de periodos anteriores. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en el mes de noviembre de 2025 bajo el concepto "ajustes conceptos facturados" por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir se deja en reclamación el concepto "ajustes conceptos facturados" a razón de 24,33 m3 por valor de \$203.686. 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. 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.

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:**



---

CARLOS ANDRES SUAZA ALVAREZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Logística Transportes (15 de mayo de 2020)  
C.A. M&A 00148 Colombia  
Código y Contraseña: M&A  
Código de Transporte: M&A  
Código de Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANE S.A.S. 187 AGO 185 3064  
Pública Correo 88 x 178 11 Bogotá  
A. M&A 00148 Colombia 1543-0035  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055515109

CLFE

Somos A. Internacional S. Resolutor 4327-11497 - Sumos Grandes Contratos y Retos 00100 040024  
Agente Retenedor: 1011A

REC. GENERACION/ADMISSION 05/01/2026 15:40		ORIGEN: MEDELLIN-INDONESIA		DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CIJA ENTREGA	
REMITA: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Desconocido: No 31		Para ME y RT: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		PESO (gratm): 1000		Rematado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: VICTOR MANUEL ESTRADA CORREA CR 72 B CL 96 -19 (INTERIOR 301)		COD. POSTAL ORIGEN: 050042678		CUENTA: 05-001-0001430		No Recibe: No 35		C M A H U	
TEL: 3022677292		CEDULA / TI / NIT: 850004396-1		PESO VOL: 1		No Redatado: No 40		C M A H U	
NOTAS: PQR-13227229-LTV1		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (kg): 1		Otros (New Operativa/Contrato): No 34		C M A H U	
Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, trufas, valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VALOR DEC. ARADO: 5000		Fecha de devolución al remitente:		COLVANE S.A.S	
AVISO				VAL SERV ME: 0		Observaciones en la entrega:		NIT. 800.185.306-4	
				FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 06/01/2026			
				OTROS: 0					
				TOTAL FLETE: 0					
				CAR. APORTA SI					
				CDA: 0155					



Logística Transportes (15 de mayo de 2020)  
C.A. M&A 00148 Colombia  
Código y Contraseña: M&A  
Código de Transporte: M&A  
Código de Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANE S.A.S. 187 AGO 185 3064  
Pública Correo 88 x 178 11 Bogotá  
A. M&A 00148 Colombia 1543-0035  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055515109

CLFE

Somos A. Internacional S. Resolutor 4327-11497 - Sumos Grandes Contratos y Retos 00100 040024  
Agente Retenedor: 1011A

REC. GENERACION/ADMISSION 05/01/2026 15:40		ORIGEN: MEDELLIN-INDONESIA		DESTINO: MEDELLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CIJA ENTREGA	
REMITA: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Desconocido: No 31		Para ME y RT: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8286657		PESO (gratm): 1000		Rematado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: VICTOR MANUEL ESTRADA CORREA CR 72 B CL 96 -19 (INTERIOR 301)		COD. POSTAL ORIGEN: 050042678		CUENTA: 05-001-0001430		No Recibe: No 35		C M A H U	
TEL: 3022677292		CEDULA / TI / NIT: 850004396-1		PESO VOL: 1		No Redatado: No 40		C M A H U	
NOTAS: PQR-13227229-LTV1		RECIBE LOS SABADOS: SI		PESO A COBRAR (kg): 1		Otros (New Operativa/Contrato): No 34		C M A H U	
Nombre CC Remite:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, trufas, valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		VALOR DEC. ARADO: 5000		Fecha de devolución al remitente:		COLVANE S.A.S	
AVISO				VAL SERV ME: 0		Observaciones en la entrega:		NIT. 800.185.306-4	
				FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 06/01/2026			
				OTROS: 0					
				TOTAL FLETE: 0					
				CAR. APORTA SI					
				CDA: 0155					