

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

Medellín, 5 de Noviembre de 2025

22 DIC 2025

29 DIC 2025



Advertencia: La notificación  
se considera surtida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso 800.204.998 - 1

Señor (a).

HERIBERTO MONTOYA MEJIA

PQR-13001636-S8B1A

RURAL\_11600565400000000000\_VEREDA\_BELEN\_AGUAS\_  
FRIAS

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13001636-S8B1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarte 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: 24/10/2025

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,

EDISON ANDRES ARIAS CARMONA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



116005654000000000-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.004.996 - 1

Caso Nro: PQR-13001636-S8B1 Fecha Creación: 05/09/2025 09:59:14 AM  
Contacto: Heriberto Montoya Mejía  
Instalación: 116005654000000000  
Dirección: RURAL\_116005654000000000\_VEREDA\_BELEN\_AGUAS\_FRIAS  
Meses Reclamados: Agosto-2025;Julio-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario reclama por el consumo del servicio de acueducto, para los ajustes de conceptos facturados del estado de cuenta de julio y consumo de agosto de 2025. Contrato No. 519861. Informa que dejaron abierta la llave de paso del agua veredal.

Nro. Respuesta: PQR-13001636-S8B1 Fecha Respuesta: 24/10/2025 08:10:00 AM  
Resultado: Accede no imputable a EPM

### Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su reclamación relacionada con el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado, donde nos informa que en efecto se está utilizando el servicio pero no se está facturado el consumo correspondiente; por ello, después de realizar las respectivas verificaciones y validaciones tanto en terreno como en nuestros sistemas de información, se encontró que el medidor con serie 2012068791, no se encontraba en condiciones óptimas para su funcionamiento; esto se dedujo después de realizar la respectiva prueba en el laboratorio EPM, denominada "precisión de la medida". Lo anterior a razón de los incrementos que se han venido presentando en dos períodos de facturación (julio y agosto de 2025); para el mes de julio se generó un consumo de 72 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), como el límite superior es de 17.94 (m<sup>3</sup>), la empresa realizó la respectiva revisión previa el día 24 de julio de 2025, encontrando que no existe fugas perceptibles ni imperceptibles, se revisan sanitarios y llaves, surte varios apartamentos, usuario indica que surte con agua veredal. Se evidencia lecturas no consecuentes respecto al sistema. Hay una nueva visita el día 01 de agosto de 2025 donde se encontró que no existe fugas perceptibles ni imperceptibles, se revisan sanitarios y llaves, comparte el servicio. Se evidencia lecturas no consecuentes, no coincide con lectura realizada el 24 de julio de 2025, se envió nuevamente visita debido que para agosto de 2025 se evidencia consumo de 115 (m<sup>3</sup>), límite superior es de 17.564 (m<sup>3</sup>). Se envía visita por reclamación el día 08 de septiembre de 2025: No existen fugas perceptibles ni imperceptibles, se revisan llaves y sanitarios, comparte el servicio y se evidencian llaves de paso en mal estado, utiliza agua veredal y de EPM. Se le informa al usuario que deberá reparar las llaves en mal estado. La empresa decide llevar el medidor a laboratorio para realizar pruebas teniendo en cuenta que las lecturas de las revisiones realizadas no eran consecuentes. El día 09 de septiembre de 2025 se instala medidor provisional y es llevado a calibrar el medidor, como la prueba sale NO CONFORME, se procede a instalar nuevo medidor con serie No. 2024597919 el día 23 de septiembre de 2025. Dado esta información la empresa decide acceder a su reclamación cobrando para el mes de julio 11 (m<sup>3</sup>) en lugar de 72 (m<sup>3</sup>) y para el mes de agosto de 2025 se cobran 12 (m<sup>3</sup>) en lugar de 115 (m<sup>3</sup>) por valor de \$1.392.856, según promedio de los últimos cinco (5) meses. Finalmente se informa que no se realizará el cobro de los consumos dejados de facturar, dado a que no se contaba con el medidor óptimo para dicha función. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros 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:

EDISON ANDRES ARIAS CARMONA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

**CONTRATO:** 519861

DIRECCIÓN ENTREGA:

**VEREDA\_BELEN\_AGUAS\_FRIAS**

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 14748611190

CLIENTE: DE LOPERA CORREA GILMA

CC/NIT: 32525387

CICLO: 7 - ESTRATO: 2

**Facturación de:  
OCTUBRE/2025**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 27/10/2025

REFERENTE DE PAGO:

**1104525794-18**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	0 m3	\$5.735,68	5 m3	\$20.862,67
SANEAMIENTO	0 m3	\$3.300,40	5 m3	\$14.742,72
ENERGÍA	41 kwh	\$20.485,45	30 kwh	\$15.009,32
<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$50.614,87</b>		
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$30.249,13</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$80.864,00</b>

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 ahorrando: \$35.783,44



**epm®**

(415)7707173981008(8020)110452579418(3900)080864(96)20251027

CONTRATO:519861

**TOTAL A PAGAR \$80.864,00**

PRODUCTO 100

## \* ESTADO DE CUENTA \*

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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.

1160056540000000000-7-000728742

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Minsic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
Centro Operativo : PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 11/11/2025 11:09:55

RA545392583CO

**Remitente**

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Calle: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Número: 18052386  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Departamento: 050035072  
Código Postal: RA545392583CO  
Envío

**Destinatario**

Nombre/Razón Social: HERIBERTO MONTOYA MEJIA  
Dirección: RURAL VEREDA BELEN AGUAS FRÍAS  
Número: 116005654000000000  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código Postal:  
Fecha admisión:

472  
3333  
000  
000  
JUNIATOS

**Orden de servicio:**

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Número/Razón Social: HERIBERTO MONTOYA MEJIA  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Número: 18052386  
Referencia: PQR-13001636-S8B1  
Teléfono: 3808080  
Código Postal: 050035072  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA  
Deptº: ANTIOQUIA  
Código Operativo: 3333469

**Destinatario**

Nombre/ Razón Social: HERIBERTO MONTOYA MEJIA  
Dirección: RURAL\_116005654000000000\_VEREDA\_BELEN\_AGUAS\_FRIAS

**Valores**

Peso Físico(grs):200  
Peso Volumétrico(grs):0  
Peso Facturado(grs):200  
Valor Declarado:\$0  
Valor Flete:\$10.250  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$10.250 COP

**Destinatario**

Tel: Código Postal: Código Operativo: 3333000  
Ciudad: MEDELLIN\_ANTIOQUIA Deptº: ANTIOQUIA

**Observaciones del cliente :**

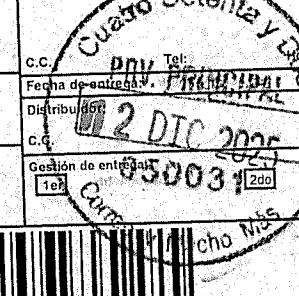
Dice Contener : AVISO

**Causal Devoluciones:**

RE	Rehusado	C1	C2
NE	No existe	N1	N2
NS	No reside	FA	
NR	No reclamado	AC	
DE	Desconocido	FM	

Cerrado  
No contactado  
Fallecido  
Apartado Clausurado  
Fuerza Mayor  
Dirección errada

Firma nombre y/o apellido de quien recibe:



3333469333000RA545392583CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Bulevar 25 D # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 11210 / Tel. contacto (571) 4722000

El usuario da su expresa consentimiento que su conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratará sus datos personales para proveer la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo, servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCCIDENTE