

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 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: 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,

Archie Angus

EDISON ANDRES ARIAS CARMONA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

116005654000000000-4-1



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-13001636-S8B1 Fecha Creación: 05/09/2025 09:59:14 AM  
Contacto: Heriberto Montoya Mejia  
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

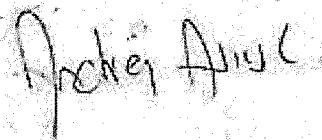
Resultado: Accede no imputable a EPM

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 facturando el consumo correspondiente; por ello, después de realizar las respectivas verificaciones y validaciones tanto en terrero 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 periodos de facturación (julio y agosto de 2025); para el mes de julio se generó un consumo de 72 metros cúbicos (m3), como el límite superior es de 17.94 (m3), 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 (m3), límite superior es de 17.564 (m3). 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 (m3) en lugar de 72 (m3) y para el mes de agosto de 2025 se cobran 12 (m3) en lugar de 115 (m3) 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. 1474861190  
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**

116005654000000000-7-000728742

### RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 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

**TOTAL EPM \$50.614,87**

**TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$30.249,13**

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

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: **\$35.783,44**



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



CONTRATO: 519861

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

**\* ESTADO DE CUENTA \***

**PRODUCTO 100**

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.

