

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

regionales® Grupo-epm

Señor (a).

LUIS FERNANDO PEREZ MOLINA

PQR-13099130-N1M6A

RURAL_190048100148430201_190048100148430201

APARTADÓ, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL_190048100148430201_190048100148430201

PQR-13099130-N1M6

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas.

Garantizando sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se le notifica 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., contratista de Aguas Regionales S.A. E.S.P.

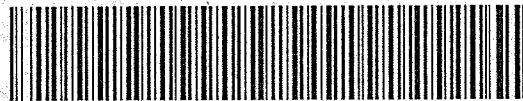
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con 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,

Norha Murillo

NORHA ISABEL MURILLO PEREA



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190048100148430201-4-1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13099130-N1M6 Fecha Creación: 10/10/2025 04:08:47 PM
 Contacto: Luis Fernando Perez Molina
 Instalación: 190048100148430201
 Dirección: RURAL_190048100148430201_190048100148430201
 Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
 Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: APARTADÓ
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta del mes de octubre de 2025. Así mismo, se encuentra inconforme con el cobro de ajustes a conceptos facturados para el periodo de septiembre de 2025, en el servicio suscrito 131522916, correspondiente a agua potable y alcantarillado. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal, no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-13099130-N1M6 Fecha Respuesta: 27/10/2025 03:11:00 PM
 Resultado: No Accede
 Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 36 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 29,425 m³, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión No. 581684906, del viernes, 5 de septiembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio, la vivienda comparte el servicio con un apartamento y este fue habitado por dos personas más. En cuanto al mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 35 m³, sobrepasando el límite superior de 29,654 m³, configurándose una desviación significativa (La desviación significativa hace referencia a los aumentos o reducciones del consumo actual de acueducto frente al consumo de periodos anteriores en la facturación mensual) y por lo cual se cobró 17,97 m³ por promedio histórico de los últimos seis meses de la instalación, se dejó un consumo en investigación de 17,03 m³, mientras se hacen las validaciones correspondientes. Siendo así este consumo facturado por promedio, se encuentra correctamente aplicado conforme al procedimiento vigente. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 598033099 del martes, 14 de octubre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 523 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, como tampoco perceptibles. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de octubre y septiembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación: 18,170 m³ para septiembre de 2025, por valor de: \$103.781,04, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 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 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 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:

Norha Murillo

NORHA ISABEL MURILLO PEREA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

472

Servicios Postales Nacionales S.A. NIT 900.062.917-9 D.G. 25 G. 95 A. 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111210 - servicioalcliente@472.com.co
Ministerio de Correos

Destinatario

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO PEREZ MOLINA
Dirección: RURAL_190048100148430201_190048100148430201
Ciudad: APARTADO ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Fecha admisión

Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Codigo postal: 050035072
Envío: RA545623534C0

TUMAYOS

3003
000

472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Ministerio de Correos

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 12/11/2025 11:31:51

Orden de servicio: 18054341

RA545623534C0

| | | |
|--|----------------------------|---------------------------|
| Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN | NIT/C.C/T.I.:890904996 | |
| Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 | | |
| Referencia: PQR-13099130-NIM6 | Teléfono: 3808080 | Código Postal: 050035072 |
| Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA | Depto: ANTIOQUIA | Código Operativo: 3333469 |
| Nombre/ Razón Social: LUIS FERNANDO PEREZ MOLINA | | |
| Dirección: RURAL_190048100148430201_190048100148430201 | | |
| Tel: | Código Postal: | Código Operativo: 3003000 |
| Ciudad: APARTADO ANTIOQUIA | Depto: ANTIOQUIA | |
| Peso Físico(grams): 200 | Dice Contener: AVISO | |
| Peso Volumétrico(grams): 0 | | |
| Peso Facturado(grams): 200 | | |
| Valor Declarado: \$0 | Observaciones del cliente: | |
| Valor Flete: \$22.650 | | |
| Costo de manejo: \$0 | | |
| Valor Total: \$22.650 COP | | |

Causal Devoluciones:

| | |
|------------------|------------------------|
| RE Rehusado | C1 C2 Cerrado |
| NE No existe | N1 N2 No contactado |
| NS No reside | FA Fallecido |
| NR No reclamado | AC Apartado Clausurado |
| DE Desconocido | FM Fuerza Mayor |
| Dirección errada | |

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega: 12/11/2025

Distribuidor:

C. 12/11/2025

Gestión de entrega:

1er 12 DIC 2025



33334693003000RA545623534C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.472.com en Línea Nacional: 01 8000 111210 / Tel. contacto: (571) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 472, tratándose de datos personales para probar la entrega del envío. Para reportar algún reclamo: servicioalcliente@472.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.472.com.co

3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE