

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

22 DIC 2025

29 DIC 2025

regionales®

Grupo EPM

Medellín, 6 de Noviembre de 2025

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

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 PEREIRA



190048100148430201-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

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 Urába Municipio: APARTADÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

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 (m^3), sobrepasando el límite superior de 29,425 m^3 , 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 m^3 , sobrepasando el límite superior de 29,654 m^3 , configurándose una desviación significativa (La desviación significativa hace referencia a los aumentos o reducciones del consumo actual de acueducto frente al consumo de períodos anteriores en la facturación mensual) y por lo cual se cobró 17,97 m^3 por promedio histórico de los últimos seis meses de la instalación, se dejó un consumo en investigación de 17,03 m^3 , 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 m^3 , bien marcado, con servicio registrado 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 m^3 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.

Remitente

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO PEREZ MOLINA
Dirección: Ruta 15A KM18.201 190301340721
Ciudad: APARTADO, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Fecha admisión:

3003
000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mtric Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

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

Orden de servicio: 18054341



RA545623534CO

Destinatario

Nombre/Razón Social: LUIS FERNANDO PEREZ MOLINA
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN, ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío

JUMAYOS

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125
Código postal: 050035072
Referencia: PQR-13099130-N1M6
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

Causal Devoluciones:

RE Rehusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
FM Dirección errada

C1 C2
N1 N2
FA
AC
FM
Cerrado
No contactado
Fallecido
Apartado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quién recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

c. 12/11/2025

Gestión de entrega:

1er

12 DIC 2025

2do



33334693003000RA545623534CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 256 # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 018000 # 70 / Tel. contacto: 571 4722000

El usuario da expresa constancia que su conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72.com.co es suyo personal y que no ha sido alterado ni manipulado. Para ejercer algún reclamo, servicio o consultar 4-72.com.co para consultar la Política de Intimidad www.4-72.com.co

472
3333
469
PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE