

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN EN CARTELERA

22 DIC 2025

29 DIC 2025

Medellín, 15 de Diciembre de 2025

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



NIT. 890.904.998 - 1

Señor (a).

VIVIANA PATRICIA SIMANCA ROJAS

PQR-13145620-S2P7-RA

CL-107 D CR 38 A -18

MEDELLÍN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13145620-S2P7-R

Radicado Nro. 20250120220557

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: 01/12/2025

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,

MARIA FERNANDA QUINTERO CANO



060317408100180000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-34 V02 08/09/2023

Medellín, 01 de diciembre de 2025

Señora
VIVIANA PATRICIA SIMANCA ROJAS
CL 107 D CR 38 A -18
Medellín, Antioquia

0156ER-20250130216080

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120220557

Cordial saludo señora Viviana Patricia,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento mediante la cual presenta los recursos de reposición ante Empresas Públicas de Medellín en contra de la respuesta dada mediante números de caso PQR-13145620-S2P7, relacionada con los consumos facturados para los servicios de acueducto/alcantarillado en septiembre y octubre de 2025 para el predio con dirección CL 107 D CR 38 A -18, del municipio de Medellín, asociado al contrato 3302787, argumentando que desde el mes de junio de 2025 VIENE evidenciando un aumento en el consumo de agua y usted vive sola con su hija y no mantienen en casa. y, con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 30 de octubre de 2025 en una de nuestras oficinas de atención al cliente, usted presentó reclamo por los ajustes conceptos facturados de septiembre de 2025, liquidados en el estado de cuenta de octubre de 2025 y el consumo propio de octubre de 2025 para el servicio de acueducto y alcantarillado del contrato y dirección referidos anteriormente; reclamo que quedó registrado con el caso No. PQR-13145620-S2P7.

El 10 de noviembre de 2025 dimos respuesta a su reclamación, la cual le fue notificada al correo electrónico rojaspati09@gmail.com, donde le comunicamos no acceder a sus pretensiones frente a los ajustes conceptos facturados de septiembre de 2025, liquidados en el estado de cuenta de octubre de 2025 teniendo en cuenta que existe el suficiente soporte legal para dejarlos en firme, sin embargo, para el consumo propio del mes de octubre de 2025, se procedió a modificar el consumo registrado, ajustándolo a 5 metros cúbicos (m³), en lugar de los 20 m³ inicialmente facturados. Este ajuste se realiza con base en la lectura posterior del 11 de noviembre de 2025, la cual permite distribuir adecuadamente el consumo real del periodo.

Además, en la respuesta también indicamos los recursos de Ley a que tenía derecho y el tiempo para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) de Medellín, por la decisión con número de caso PQR-13145620-S2P7, argumentando que desde el mes de junio de 2025 viene evidenciando un aumento en el consumo de agua y usted vive sola con su hija y no mantienen en casa, y en el presente escrito procedemos a evaluar lo actuado por la empresa en el recurso de reposición que nos compete.

Es importante aclarar que, el alcance del recurso de reposición es revisar la decisión anterior, en este caso relacionada con los ajustes conceptos facturados de septiembre de 2025, liquidados en octubre de 2025 y el consumo propio de octubre de 2025 para los servicios de acueducto/alcantarillado, toda vez que, fueron la motivación del reclamo inicial.

Por lo tanto, si tiene alguna inconformidad por otro periodo, servicio o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentar su reclamación mediante una nueva comunicación.

Análisis adelantado por EPM

Al respecto de los argumentos presentados en su comunicación, debemos examinar de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Acueducto y Alcantarillado, si se presentaron desviaciones significativas, y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente.

Por lo tanto, para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentaremos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses).

Para el servicio de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo mediante el artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001, señalando los siguientes porcentajes: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³.

El servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto.

Para liquidar el consumo de acueducto/alcantarillado para septiembre de 2025, se tomó lectura al medidor el 03/09/2025 el cual reportó 238 m³ que comparada con la lectura del mes anterior (186 m³) arrojó un consumo de 52 m³ que presentó desviación significativa al sobrepasar el límite superior de 23,1 m³ establecido para el periodo, tal como se muestra a continuación:

Consumos de Acueducto y alcantarillado datos presentados en metros cúbicos (m3)										
Mes de Facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia de lecturas	Consumo Facturado	Consumo en investigación	Consumo cargado de otros periodos	Consumo Promedio	Límite Superior
oct-25	30	3/10/2025	258	238	20	20	0	38	21,167	34,925
sep-25	30	3/09/2025	238	186	52	14	38	34	14	23,1

Cuando esto sucede, nuestra empresa se encuentra en la obligación de investigar las causas que originaron la variación del consumo, es por lo anterior que, se dio inicio al proceso ordenado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, cobrando para septiembre de 2025 un consumo promedio estimado de 114 m³ y el excedente de 38 m³ se dejó pendiente mientras se establecían las causas de alto consumo.

Lo anterior fue dado a conocer por medio de la orden de servicio N° 586561339 entregada en el predio, a través de la cual también se avisó que nuestra empresa realizaría la revisión técnica al inmueble el 13 de septiembre de 2025.

Conociendo lo anterior con el fin de identificar la causa de la variación en los consumos del mes de septiembre de 2025, realizamos dos revisiones previas bajo las órdenes números 586558288 y 589580712 los días 13 de septiembre y 15 de octubre de 2025 y en ambas oportunidades no fue posible llevar a cabo las mismas, dado que, no se encontraba nadie en la vivienda (casa sola)

Cabe mencionar que la segunda visita fue anunciada mediante la orden 589581144

De acuerdo con el resultado de las visitas fallidas, donde no se logró identificar la causa de la desviación significativa del consumo de septiembre de 2025, debido a que las revisiones en el predio no fueron efectivas, se dio aplicación a lo establecido en el CCU, el cual indica:

Capítulo 7, cláusula 39, inciso d) "Cuando en el proceso de investigación, EPM deba visitar el inmueble con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa, EPM avisará al USUARIO con antelación no inferior a tres días hábiles, el día y la franja horaria de la visita; en caso de no hacerse efectiva por causa imputable al USUARIO, EPM programará una nueva visita. Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, EPM podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación."

Como las revisiones previas programadas para investigar la desviación del consumo no fueron efectivas por causa imputable al usuario pese a que se informó previamente de las visitas, se procedió a cobrar en el estado de cuenta de octubre de 2025 el consumo que habían sido dejado en investigación de septiembre de 2025 a razón de 28 m³; los cuales usted ve reflejado en la factura como ajustes conceptos facturados por valor de total \$323.131, lo anterior, basados en la cláusula 39 del contrato de condiciones uniformes de Acueducto y Alcantarillado.

Concepto	Unidades	Valor Unitario	Valor Total
Agua Potable - Consumo Sep-25	38	4.835,440	183.746,72
Alcantarillado - Consumo Sep-25	38	3.668,010	139.384,38
Total			323.131,10

Tenemos entonces que nuestra empresa cumplió con su responsabilidad de iniciar el proceso de investigar las causas que originaron el alto consumo en septiembre de 2025, sin embargo, éstas no fueron identificadas por causas atribuibles al usuario, porque éste no facilitó la ejecución de las revisiones técnicas.

Adicionalmente, le sugerimos realizar una validación que le permita identificar qué tipo de variaciones o cambios se pudieron presentar durante el periodo que le fue facturado, tal vez un mayor uso del servicio, o que se pudieran dejar llaves abiertas de manera permanente, accesorio de baños y llaves en mal estado, entre otros. Las anteriores observaciones se realizan porque dentro del análisis efectuado, pudimos establecer que, en los meses posteriores al mes de septiembre de 2025 los consumos se estabilizaron.

También se recomienda implementar hábitos que ayuden a disminuir el consumo del servicio cuando la vivienda no esté habitada, ya sea cerrando grifos y las llaves desde el medidor cuando esto sea posible.

Sin embargo, teniendo en cuenta que las redes internas y el elemento de medición son propiedad del usuario, le recomendamos si lo considera pertinente, contratar con un particular las revisiones técnicas que considere necesarias y que le permitan identificar que todos los elementos dentro de la instalación se encuentren en condiciones óptimas para recibir nuestro servicio.

Téngase en cuenta que las visitas fueron programadas en fechas diferentes y anunciadas con suficiente antelación, con el fin de que pudieran disponer de las condiciones necesarias para que nuestro personal efectuara las labores que permitieran establecer la causa de la variación del consumo, sin embargo, las mismas no fueron atendidas por el usuario.

Es de precisar la obligatoriedad del usuario en permitir y proveer las condiciones para efectuar las revisiones técnicas que haya a lugar para el desarrollo del CCU, donde dichas actividades van encaminadas en tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas al servicio que diera a lugar, las cuales no fueron posible llevarlas a cabo por causas atribuibles al usuario.

No obstante, lo anterior, en atención a la reclamación se programó visita técnica a la instalación con orden N.º 604587559 del día 05 de noviembre de 2025, la cual no pudo ser atendida dado que en ese momento no había agua en el sector, sin embargo, reiteramos que dentro del análisis efectuado, pudimos establecer que, en los meses posteriores al mes de septiembre de 2025 los consumos se estabilizaron.

Con relación al consumo de octubre de 2025, le informamos que para liquidar los consumos de acueducto y alcantarillado en dicho mes tomamos lecturas al medidor y al compararlas con las lecturas tomadas en el mes anterior, identificamos que, estas no presentaron desviación significativa, en consecuencia, facturamos la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la ley 142 de 1994 como se detalló en la tabla anterior.

Sin embargo, tal como fue informado en la reclamación con numero de caso PQR-13145620-S2P7 para octubre de 2025, se identificó una inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de octubre de 2025, por tal motivo, se procedió a modificar el consumo registrado en la factura correspondiente al mes de octubre de 2025, ajustándolo a 5 metros cúbicos (m³), en lugar de los 20 m³ inicialmente facturados. Ajuste que es correcto de acuerdo con la lectura

reportada el 11 de noviembre de 2025 a razón de 243 m³ en lugar de 258 m³ reportados inicialmente.

Ahora bien, es importante indicar que en atención al presente comunicado nuevamente programamos revisión técnica a la instalación con el fin de revisar el medidor de agua por lo que, realizamos dos revisiones previas bajo las órdenes números 609332185 y 610105294 los días 22 y 24 de noviembre de 2025 y en ambas oportunidades no fue posible llevar a cabo las mismas, dado que, no se encontraba nadie en la vivienda (casa sola)

Por lo anterior, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado fugas, que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio.

Es importante que tenga en cuenta que, si bien el número de personas que habitan el inmueble puede incidir en la cantidad de unidades consumidas, el único elemento que permite determinar el consumo a facturar es el medidor instalado en el inmueble, ya que la normatividad establece que la empresa y el suscriptor tienen derecho a que los consumos se midan, empleando para ello instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles y, que los consumos arrojados por ellos sean el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Frente a sus argumentos a que su inmueble permanece solo, le sugerimos en caso de considerarlo pertinente implementar hábitos que contribuyan a disminuir el consumo del servicio cuando la instalación esté sola, algunos de estos hábitos son: cerrar muy bien las llaves de agua y las llaves desde el medidor cuando no se requiera su uso.

Todo lo anterior no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

Con relación a las tarifas utilizadas para la liquidación de los consumos de acueducto y alcantarillado, le indicamos que estas podrán tener variación mensual de acuerdo con la reglamentación estipulada por las respectivas comisiones de regulación, por esta razón, el costo de cada metro cúbico podrá variar en cada mes facturado. Una vez estimado el costo, este valor es multiplicado por la cantidad de unidades que fueron consumidas en el inmueble durante el periodo, por ende, a mayor consumo o un incremento en el valor de la tarifa, mayor será el valor del servicio.

Adicionalmente, le informamos que, para los servicios de aguas, además los consumos se cobra un cargo fijo mensual, el cual se encuentra definido en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 como los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso; es decir, mientras haya disponibilidad del servicio, se generen o no consumos, siempre se facturará.

Dentro del análisis para su instalación, validamos las tarifas aplicadas en los periodos objeto de reclamo, corresponde a la categoría residencial, estrato dos (2), con su respectivo subsidio, con lo cual se puede evidenciar que la liquidación para los meses reclamados es correcta.

Lo expuesto no quiere decir que nuestra empresa no considere sus argumentos que para usted sea un alto consumo, pero nosotros no podemos conceder un tratamiento que vaya en contra de lo estipulado en la normatividad vigente, la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que riña con los principios de trato igualitario que se le debe dar a los usuarios, tanto en sus derechos como en sus obligaciones.

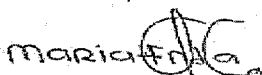
Consecuentes con lo anterior, confirmamos la respuesta entregada para el caso No PQR-13145620-S2P7, relacionada con el consumo de acueducto/alcantarillado de septiembre de 2025 facturado en el estado de cuenta de octubre de 2025 como "Ajuste conceptos facturados" y el consumo propio de octubre de 2025 ya ajustado, en el contrato No 3302787b puesto que la facturación se encuentra ajustada a lo dispuesto en la normatividad que nos regula y al CCU suscrito entre las partes.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Finalmente le informamos que, el valor de \$ 323.131,10, objeto de este trámite, actualmente se encuentra separado en la factura, y, por tanto, una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la

Atentamente,



MARIA FERNANDA QUINTERO CANO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-13145620-S2P7-R

Anexos:

Actas de visita
Anuncios



Número Orden:586561339

Dirección:CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 108649968

Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS-S_2023544102

VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios ha detectado un aumento en el consumo de acueducto en su inmueble, por lo tanto en el mes de Septiembre de 2025 facturará 14 metros cúbicos que corresponde al promedio de los últimos seis meses de su inmueble, y el consumo excedente de 38 metros cúbicos, se dejará pendiente hasta que se identifique la causa de la desviación.

Para determinar la causa que originó la variación del consumo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios realizará una revisión en su inmueble el 13/Septiembre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm, para establecer si los consumos excedentes, deben o no ser facturados. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho. La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01-8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Durante la revisión se puede presentar una de las siguientes situaciones:

1. Escape de agua que se ve o se escucha en llaves, tanque del sanitario, lavamanos, duchas, lavaplatos, lavadero o demás puntos de consumo de agua (fuga perceptible)

2. Aumento de número de personas en el inmueble, cambio de uso del servicio (residencial-comercial) o cambios en la producción

3. Escape de agua, que no se ve o no se escucha y es solo detectable con instrumentos especializados (fuga imperceptible), que puede ser detectada por El prestador de los servicios públicos domiciliarios en la visita o en caso contrario por una empresa especializada contratada por usted.

En los casos 1 y 2, la totalidad del consumo dejado en estudio será cargado en el siguiente periodo de facturación. Para el caso 3 usted cuenta con dos meses para reparar la fuga y en ese tiempo el prestador de los servicios públicos domiciliarios facturará el promedio histórico de consumos de su inmueble. A partir del tercer mes se facturará la totalidad de lo registrado en el medidor. Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Usuario
Recibí a conformidad

Atendió:Alexis Uribe
Identificación:1017140609

Firma:

A-1

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: vivienda | Teléfono: 3002123102 |

Además: se entrega aviso ok

FECHA y HORA:06/SEPT/2025 01:00 P. M.

REVISIÓN PREVIA
Número Orden: 586558288
Cliente: NICOLAS DARIO MARTINEZ GOMEZ
Dirección: CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 108649968

Fecha Inicio Revisión: 13/09/2025 10:48 a. m.

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios, autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que

Medidores:		REVISADO
ACUEDUCTO		
WATERTECH - SIRIUS-S		
Serie #: 2023544102		
Ubicación: AL FRENTE		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	13/sept/2025	00240

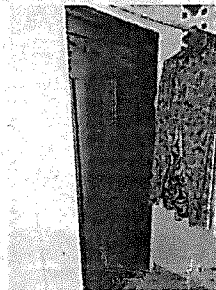
Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona vivienda | Diámetro media Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: se visito 2 veces primera hora 10:48 AM, segunda hora 11:02 AM se toca reiteradas veces puerta color negro nadie atiende no hay nadie testigo vecino dirección CL 107 D CR 38 A 18 (103) ver evidencia fotográfica.

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 13/SEPT/2025 11:08 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

CASA SOLA

Firma:

Luisa Fta

Testigo 1 Luisa Fernanda caro 1216725500

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte, y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor: ESCOBAR LOHDONG JULIAN Identificación: 1214717664
CON2261 13/SEPT/2025 11:08 A. M.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Línea de Atención fijo y celular Medellín
4444115 ó 018000415115
Grandes Contribuyentes -Retenedores del IVA
Auto retenedores -Res. 547 del 25/01/2002
www.epm.com.co

Número Orden:589581144
Dirección:CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Servicio Suscrito: 108649968
Elemento de medida:WATERTECH_SIRIUS-S_2023544102
AVISO 2ª VISITA CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE

Respetado (a) señor (a): Usuario del Servicio

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le informa que en la primera visita a su inmueble, no fue posible realizar la revisión para determinar la causa que originó el aumento en el consumo de acueducto, por lo tanto se programa una segunda y última visita para el 15/Octubre/2025 entre las 07:00 am y las 12:00 pm. Si lo considera necesario, durante la visita podrá estar acompañado de un técnico particular, y en caso de no hacerlo se entenderá que usted ha renunciado a este derecho.

Si no se determina la causa que generó el aumento del consumo, la Entidad procederá a efectuar prueba técnica del medidor para confirmar su correcto funcionamiento.
La visita debe ser atendida por una persona mayor de edad, en caso contrario o si el inmueble se encuentra solo, el prestador de los servicios públicos domiciliarios elaborará el acta de revisión en presencia de un testigo. Al momento de la visita, usted podrá verificar en la Línea de Atención al Cliente: Medellín y el Valle de Aburrá 44 44 115, fuera de Medellín y el Valle de Aburrá 01 8000 415 115 o Aguas de Malambo 01 8000 518196, la identidad de las personas asignadas para la revisión, indicando el número de identificación presentado por esta persona.

Es importante precisar que, de acuerdo con lo indicado en el Contrato de Condiciones Uniformes, no permitir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores, a las personas autorizadas por las Empresas debidamente identificados, genera causal de suspensión del servicio y la facturación del consumo objeto de la revisión.

El prestador de los servicios públicos domiciliarios le agradece su colaboración y le reitera su disposición de servicio.

Tipo de comentario:USUARIO ENTERADO

Atención de cierre:ATENDIDO

En calidad de:Testigo 1
Recibi a conformidad

Atendió:Andrés Usuga
Identificación:1152212390

Firma:

Andrés Usuga

OBSERVACIÓN:Se entrega notificación de aviso de visita en la instalación | Funciona: VIVIENDA | Dirección Testigo: CR 38 A CL 107 D - 17 | Teléfono Testigo: no suministra | Además: FIRMA VECINO COMO TESTIGO VER EVIDENCIA FOTOGRAFICA
FECHA y HORA:08/OCT/2025 02:21 P. M.

REVISIÓN PREVIA
Número Orden: 589580712
Cliente: NICOLAS DARIO MARTINEZ GOMEZ
Dirección: CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 108649968

Fecha Inicio Revisión 15/10/2025 09:18 a. m.

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATERTECH - SIRIUS-5	
Serie #: 2023544102	
Ubicación: AL FRENTE	

Medida(s):

Acueducto	
Lectura	15/oct/2025 00245

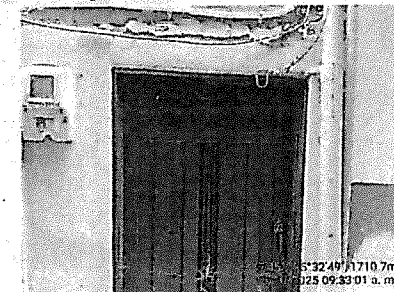
Reporte

Observación Adicional CASA SOLA
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Funciona: vivienda | Diámetro: media pulgada(s) | Medidor empujado: no | Además: se visitó 2 veces primera hora 9:18 am, segunda hora 9:33 am, se insiste tocando puerta y nadie atiende la revisión técnica, testigo de CL 107 D CR 38 A -24, ver evidencia fotográfica, segunda visita.

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 15/OCT/2025 09:33 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

A6

Testigo 1 ADRIANA ORREGO 43253310

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor: QUINTERO QUINTERO SEBASTIAN Identificación 1020472104
CON2408 15/OCT/2025 09:33 A. M.



REVISAR CONSUMOS
Número Orden: 609332185
Cliente:
Dirección: CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
Servicio Suscrito 108649968

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

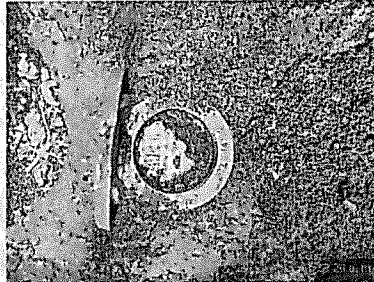
Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATERTech - SIRIUS-S	
Serie #: 2023504102	
Ubicación: "AL FREITE"	
Medida(s):	
Acueducto	
Lectura	22/nov/2025 00250

Reporte

Observaciones adicionales NO ATENDIDO, NO SE PUDO REALIZAR
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación. Funciona vivienda. Diámetro 1/2 Pulgada(s). Medidor empotrado: No. Además al momento de llegar a la instalación, se ingresó a tocar puerta en repetidas ocasiones sin tener respuesta, se llama al número que aparece en la información en repetidas ocasiones sin tener respuesta, tel 3019349154, se espera tiempo prudente, firma testigo, CL 107 D CR 38 A -18 - (INTERIOR 102)

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 22/NOV/2025 09:46 A. M. y como resultado de la atención se encontró que
CASA SOLA

Firma:

Luisa Caro

Testigo 1 Luisa Caro 1216725500

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor: Obed Alejandro Castrillon Identificación: 1216714982
CON2443 22/NOV/2025 09:46 A. M.

REVISAR CONSUMOS

Número Orden: 610105294

Cliente:

Dirección: CL 107 D CR 38 A -18
AN MEDELLIN - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS AGUA POTABLE
Servicio Suscrito 108649968

Apreciado usuario:

Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de «acueducto, energía o gas». Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:

ACUEDUCTO	REVISADO
WATERTECH - SIRIUS-5	
Serie #: 2023544102	
Ubicación: AL FRENTE	

Medida(s):

Acueducto	24/nov/2025	00251
-----------	-------------	-------

Reporte

Observaciones adicionales NO ATENDIDO, NO SE PUDO REALIZAR
Otra observación: En el momento de la visita no se encuentra nadie en la instalación | Función: vivienda | Diámetro: media Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: se llega a la instalación se insiste tocando varias veces nadie atiende se llama al usuario no contesta puerta de color negra testigo placa CL 107 D CR 38 A -25 ver evidencia fotográfica

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 24/NOV/2025 02:01 P. M. y como resultado de la atención se encontró que:
CASA SOLA

Firma:

KAREN VM

Testigo 1 KAREN VASQUEZ MUÑOZ, 1025761331

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la línea de Atención (504) 44 44 115 ó 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor AGUDELO HIGUITA HARRISON Identificación: 1000188550
CON2205 24/NOV/2025 02:01 P. M.

472

3333
480

01010

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Ante: Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo: PO.MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 15/12/2025 08:02:07



RA548680986C0

Orden de servicio: 18097694

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C.T.I: 890904996

Referencia: PQR-13145620-S2P7-R-A Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333469

Nombre/ Razón Social: VIVIANA PATRICIA SIMANCA ROJAS

Dirección: CL 107 D CR 38 A -18

Tel: 3019349154

Código Postal: 050002288

Código Operativo: 3333480

Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA

Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams): 200

Peso Volumétrico(grams): 0

Peso Facturado(grams): 200

Valor Declarado: \$0

Valor Flete: \$10.250

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$10.250 COP

Dice Contener: CDA-0155-AVISO

Observaciones del cliente: PQR-13145620-S2P7-R

F. Robayo Ludrillo 18/12/2025

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	CI	Cerrado
NE	No existe	NI	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: 15/12/2025

Distribuidor:

C.C.

Gestión: Robinson Urrego L. 18/12/2025



3333469333480RA548680986C0

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 4720 / Tel. contacto (57) 4722000.

El usuario debe expresar conocimiento que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose sus datos personales para probar 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
469PO.MEDELLIN
NOR-OCCIDENTE