

Medellín, 9 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
23 ENE 2026	29 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	

Aguas del Oriente

Grupo-epm

Señor (a).

**ROSA ELENA BEDOYA CASTAÑO**

**PQR-13049705-Z3T2A**

RURAL\_190607100250500000\_CARRERA JUAN J MEJIA

RETIRO, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

Instalación RURAL\_190607100250500000\_CARRERA JUAN J MEJIA

PQR-13049705-Z3T2

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas del Oriente Antioqueño 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 del Oriente Antioqueño 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,

DIANA CAROLINA FONTALVO HERNANDEZ



190607100250500000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas del Oriente Antioqueño 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-13049705-Z3T2 Fecha Creación: 23/09/2025 03:55:47 PM  
Contacto: Rosa Elena Bedoya Castaño  
Instalación: 190607100250500000  
Dirección: RURAL\_190607100250500000\_CARRERA JUAN J MEJIA  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Oriente Municipio: RETIRO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina, reclama por el consumo de acueducto y alcantarillado facturado en el mes de septiembre de 2025, ya que informa que se encuentra utilizando el servicio pero no le están facturando y adicional; el funcionario que lee los medidores le informó que el medidor estaba malo. Usuaría no cuenta con correo electrónico para ser notificado.

Nro. Respuesta: PQR-13049705-Z3T2 Fecha Respuesta: 27/11/2025 03:17:00 PM  
Resultado: Accede parcialmente no imputable a EPM

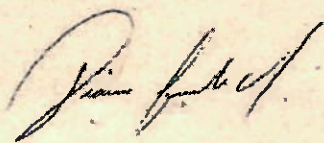
### Decisión:

Para el mes de septiembre de 2025 se registró un consumo de 0 metros cúbicos (m³) por diferencia de lecturas correspondiente al período del 21 de julio al 20 de agosto de 2025, equivalente a 30 días. Sin embargo, en atención a su reclamación, se realizó una revisión técnica a la instalación el 24 de septiembre de 2025, donde se encontró el medidor registrando en sentido contrario con lectura de 2083 m³, descartándose fugas y trocamiento. Por esta razón, se procedió a interrumpir términos y programar una revisión de verificación de precisión de la medida, la cual se efectuó el 10 de noviembre de 2025, encontrándose una fuga interna. El usuario manifestó que atendería dicha fuga de manera particular. Posteriormente, se realizó una nueva revisión el 11 de noviembre de 2025, en la que se encontró el medidor detenido, sin registrar consumos, con lectura de 2083 m³. Por lo anterior, se generó una nueva tarea de verificación de precisión de la medida, que se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2025, confirmándose que el medidor no se encontraba conforme para la toma de lecturas. Con autorización del usuario, se procedió al cambio del equipo mediante la orden 5902313, instalando el nuevo medidor el 21 de noviembre de 2025, con serie 2023020299 y lectura inicial de 0 m³. Teniendo en cuenta lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los consumos facturados para el mes de septiembre de 2025, toda vez que se incumplió con la realización de la verificación técnica del medidor no conforme. 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, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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:



---

DIANA CAROLINA FONTALVO HERNANDEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

472

Servicio Postal Nacional S.A. NIT 900.062.917-9  
Atención al usuario: (57-1) 4722000 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

Ministerio de Correos

## Destinatario

Nombre/Razón Social: ROSA ELENA BEDOYA CASTAÑO  
Dirección: RUA 180807100250500000\_CARRERA JUAN J MEJIA  
Ciudad: RETIRO ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Fecha admisión

## Remitente

Nombre/Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA  
Departamento: ANTIOQUIA  
Código postal: 050035072  
Envío: RA548724378CO

CUMAYOS

3000  
034

472

Valores Destinatario Remitente

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025  
Centro Operativo: PO.MEDELLIN  
Orden de servicio: 18098230

Fecha Pre-Admisión: 15/12/2025 11:25:29

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN  
Dirección: CARRERA 58 N° 42 - 125 NIT/C.C/T: 890904996  
Referencia: PQR-13049705-Z3T2 Teléfono: 3808080 Código Postal: 050035072  
Ciudad: MEDELLIN ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA Código Operativo: 3333489  
Nombre/ Razón Social: ROSA ELENA BEDOYA CASTAÑO  
Dirección: RURAL\_180807100250500000\_CARRERA JUAN J MEJIA  
Tel: Código Postal: Código Operativo: 3000034  
Ciudad: RETIRO ANTIOQUIA Depto: ANTIOQUIA

Peso Físico(grams):200  
Peso Volumétrico(grams):0  
Peso Facturado(grams):200  
Valor Declarado:\$0  
Valor Flete:\$18.800  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$18.800 COP

Dice Contener :AVISO

Observaciones del cliente :

## 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: dd/mm/aaaa

Distribuidor:

Gestión de entrega:

1er 15 ENE 2026



33334693000034RA548724378CO

Principal Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario debe expresar constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web 4-72, instant sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Privacidad: www.4-72.com.co

RA548724378CO

3333  
469  
PO.MEDELLIN  
NOR-OCIDENTE