

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA

DESFIJACIÓN

24 NOV 2025

28 NOV 2025

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



Medellín, 7 de Noviembre de 2025

NIT 890 004 968 - 1

Señor (a).

CATALINA GUEVARA BEDOYA

PQR-13093577-W2B6A

CR 19 CL 34 -70

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 4178905

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13093577-W2B6

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: 28/10/2025

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,

FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ



053129004000700000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

A10-FR-45 V06 05/09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 890.824.826 - 1

Caso Nro: PQR-13093577-W2B6 Fecha Creación: 09/10/2025 09:32:12 AM
Contacto: Catalina Guevara Bedoya
Instalación: 053129004000700000
Dirección: CR 19 CL 34 -70
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Catalina Guevara Bedoya Cédula:32205390 Dirección:CR 19 CL 34 -70, MEDELLIN, ANTIOQUIA Contrato:2888846 Teléfonos:3024357766 Correo Electrónico: PPS Valor del reclamo: \$512.272 Meses a reclamar: Solo consumo Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre. Observación: En calidad de usuario del servicio inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que durante estos últimos meses, ha evidenciado un incremento significativo en este servicio, manifiesta que allí solo viven 3 personas, de las cuales solo dos permanecen durante el día en el inmueble, por esto no comprende el porque este consumo tan elevado, teniendo en cuenta que no ha presentado alguna novedad que pueda justificar estos cobros, por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos e informa que residen en la vivienda hace 5 meses aproximadamente. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al PPS y además (NO) está en riesgo de suspensión del servicio. ID:9a763552-b6ba-485c-a083-a7d74d30ec7e

Nro. Respuesta: PQR-13093577-W2B6 Fecha Respuesta: 28/10/2025 09:22:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para atender su reclamación, es importante aclarar el concepto de desviación significativa del consumo. Este término se refiere a las variaciones en el consumo (ya sea aumento o disminución) que superan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes de cada servicio. En el caso del servicio de agua potable y agua residual, los porcentajes de variación en los consumos que se consideran como desviación significativa fueron definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la resolución 151 de 2001, artículo 1.3.20.6. Posteriormente, la resolución 943 de 2021 integró y unificó estas disposiciones en el artículo 1.13.1.6. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 14 metros cúbicos (m³) para junio y de 15 m³ para agosto de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, donde se evidenciaron desviaciones significativas para cada periodo, debido a que el límite superior fue de 9,075 m³ para junio y de 12,375 m³ para agosto. En consecuencia, 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 las órdenes número 554907033, del 29 de mayo de 2025 y número 572718905, del 29 de julio de 2025, con el fin de verificar las causas de estas variaciones. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Asimismo, se pudo establecer que, para julio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 17 m³, sobrepasando el límite superior de 11,55 m³ para el periodo y configurándose una desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 7 m³ y dejó en investigación 10 m³. En atención de ello, se generó la orden 563931442, del 16 de julio de 2025, con el fin de verificar las causas de estas variaciones. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Es así como, en la factura correspondiente al mes de agosto de 2025 se incluyó el componente de ajuste conceptos facturados, que contempla el cobro de los consumos dejados en investigación de 10 m³ del mes de julio de 2025. De igual forma con la revisión realizada en los sistemas de información, se identificó que los consumos facturados de 15 m³ para septiembre y de 16 m³ para octubre de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 17,875 m³ para septiembre y de 20,350 m³ para octubre. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores correspondientes a los consumos que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos para la instalación, que en este caso para el mes de octubre de 2025 corresponde a 5,6 m³. Se dejan en reclamación los consumos de 10,4 m³, por un valor de \$83.022,98. Observación: No se realiza la separación de valores correspondiente a los estados de cuenta de los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2025, dado que las facturas de dichos periodos han sido canceladas en su totalidad. 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, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se adjunta factura provisional por valor de \$175.979). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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. 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 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:

~~FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ~~

FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V.05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de
OCTUBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 24/11/2025

RESERVA DE PAGO
1104973004-35

CONTRATO: 2888846

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 19 CL 34 -70

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1474151894

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 4 - ESTRATO: 3

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	15 m3	\$73.280,24	16 m3	\$80.558,67
SANEAMIENTO	15 m3	\$54.058,86	16 m3	\$59.573,48
ENERGÍA	145 kwh	\$112.017,28	144 kwh	\$112.603,05
GAS	13 m3	\$39.946,66	14.65 m3	\$44.659,45

TOTAL EPM \$297.394,73

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$31.735,35

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$153.104,49

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$175.979,00

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: \$33.755,61



(415)7707173981008(8020)110497300435(3900)175979(96)20251124

CONTRATO:2888846

TOTAL A PAGAR \$175.979,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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



SOLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01-800-34996-1
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lk Mto Transporte 9000 del marzo 14/2025
Lk Mto de 1400 del 14/2025
Atalaya y Controlada por Mto
CIBU 4823 Transporte de Mercancia
CIBU 5325 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054875499

CURE

Samos Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Samos Grandes Contrayentes Resoluc 2022/30 Dic 2024
Agente Revisor de IVA

REC GENERACION ADMISION 07/11/2025 15:19		ORIGEN: MEDALLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDALLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDALLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causa de Devolución: No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de haberse recibido	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		RECIBO DE COSTO: 156		Refusado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8256657		CEDULA: 1177/NT		CODIGO POSTAL: 500015255		No Recibido: No 45		1	
PARA: CATALINA GUEVARA BEDOYA		CUENTA: 000015255		PESO (gramos): 1000		No Realizado: No 46		2	
CR 19 CL 34 -70		CODIGO POSTAL: 500020390		PESO VOL: 1		Otros: No 47			
TEL: 3024357766		RECIBO DE COSTO: 156		PESO A COBRAR (gramos): 1		Fecha de Devolución a Remitente: 08/11/2025		3	
NOTAS: PQR-13093577-W286		VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega:		4	
Nombre CC Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos.		FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 08/11/2025		5	
AVISO		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0				6	
		CARTAPORTE SI		CDA: J0155				7	



SOLVANCES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al Cliente: 01-800-34996-1
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lk Mto Transporte 9000 del marzo 14/2025
Lk Mto de 1400 del 14/2025
Atalaya y Controlada por Mto
CIBU 4823 Transporte de Mercancia
CIBU 5325 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054875499

CURE

Samos Autorizaciones Resoluc 4327 Jul/97 - Samos Grandes Contrayentes Resoluc 19/200 Dic 2024
Agente Revisor de IVA

REC GENERACION ADMISION 07/11/2025 15:19		ORIGEN: MEDALLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		DESTINO: MEDALLIN-AN TOQUIA-COLOMBIA		REC DESTINO: MEDALLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causa de Devolución: No 31		Para ME y RF: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de haberse recibido	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		TEL: 8256657		RECIBO DE COSTO: 156		Refusado: No 44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8256657		CEDULA: 1177/NT		CODIGO POSTAL: 500015255		No Recibido: No 45		1	
PARA: CATALINA GUEVARA BEDOYA		CUENTA: 000015255		PESO (gramos): 1000		No Realizado: No 46		2	
CR 19 CL 34 -70		CODIGO POSTAL: 500020390		PESO VOL: 1		Otros: No 47			
TEL: 3024357766		RECIBO DE COSTO: 156		PESO A COBRAR (gramos): 1		Fecha de Devolución a Remitente: 08/11/2025		3	
NOTAS: PQR-13093577-W286		VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega:		4	
Nombre CC Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificarlos.		FLETE VARIABLE: 0		Fecha estimada de entrega: 08/11/2025		5	
AVISO		OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0				6	
		CARTAPORTE SI		CDA: J0155				7	