

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA DESIGNACIÓN EN
24 NOV 2025 28 NOV 2025
Advertencia: La notificación
se considera surtida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT: 800 804 866 - 1

Señor (a).

OLGA LUCIA RESTREPO HENAO

PQR-13098485-T1K6A

CL 47 CR 1 C -79 (INTERIOR 103)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13098485-T1K6

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: 24/10/2025

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,

VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ



054017001300790103-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

ENT-690-2024-0000 - 1

Caso Nro: PQR-13098485-T1K6 Fecha Creación: 10/10/2025 02:37:23 PM
Contacto: Olga Lucia Restrepo Henao
Instalación: 054017001300790103
Dirección: CL 47 CR 1 C -79 (INTERIOR 103)
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Olga Lucia Restrepo Henao Cédula: 43411435 Dirección: CL 47 CR 1 C -79 (INTERIOR 103)
Contrato: 13191342 Teléfonos: 3045722927 Correo Electrónico: No tiene Valor del reclamo: \$ 212.066,86 Meses a reclamar: Octubre con ajustes de Septiembre. Observación: Usuario en calidad de Propietario. inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Octubre con ajustes de Septiembre en el servicio de agua y alcantarillado . Indica que ella no está de acuerdo con el consumo facturado de agua y alcantarillado porque en la vivienda solo se lava ropa un día de por medio y que al ser estrato 1 no debería llegar tan alto. , residen en la vivienda hace 29 años y habitan 3 personas. 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: 0c05db73-b38d-4654-9091-14663241cb99

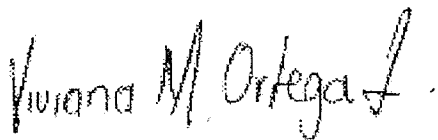
Nro. Respuesta: PQR-13098485-T1K6 Fecha Respuesta: 24/10/2025 04:52:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de septiembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 24 metros cúbicos (m3) para el servicio de acueducto, en 30 días del periodo y para octubre de 2025 se registró un consumo de 22 m3, en 32 días del periodo, unidades que presentan desviación significativa, ya que, sobrepasaron el límite superior de 9,648 m3, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar 12 m3, correspondiente al promedio de los últimos seis meses de la instalación y dejó en investigación 12 m3, entre tanto era realizada la respectiva revisión el 23 de septiembre de 2025, en la cual se encontró el medidor con lectura de 101 m3 en buen estado de funcionamiento, instalado recientemente, surte vivienda y no se identificó ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, por lo que, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, se concluyó que el consumo corresponde a la variación en el nivel de utilización del servicio por mayor uso. Por lo anterior, para octubre de 2025 además del consumo de 22 m3 facturados para el mes, fue ajustado el consumo de 12 m3 de octubre de 2025, para un total de 34 m3 facturados en el periodo. Así mismo, se identificó que la instalación era surtida por medio del servicio de acueducto por abastecimiento comunitario y para determinar el consumo en los meses anteriores a agosto de 2025, se tenía en cuenta la Ley 142 de 1994, la cual indica que, para determinar el consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos cinco (5) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre y octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). No se realiza la separación de valores por reclamación, toda vez que, las facturas fueron canceladas en su totalidad.

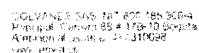
Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier 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:



VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



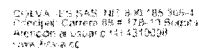
CN: Min. Transporte 0250 de marzo 14/2007
 Lic. Vial 001798 del 1-8-2020
 Vigencia y Controlada por Mntc
 0004922 Transporte de Mercancía
 CN: 5320 Verónica Express

[illegible]

CREDITO 034054850637

Séries Autorizadas: Resoluções de 27 julho 97 - Série Grandes Empreendimentos Resoluções de 16 de 17 e 20 de agosto 1998 e Resolução de 14 de 1998

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

[illegible]

1.º y 3.º Transporte (Obligatorio) 1.º 2008
 1.º y 3.º 262 mil 492.000
 y plaza y franquicia por Monte
 CSM 1973 (Transporte de Mercancías)
 2.º 5.370 Versión Express

[illegible]

CREDITO 034054850637

Sevilla Autodromo s/n, 41013, 41012 Sevilla Grande, C/Alameda Principal, 409200, 41013 Sevilla, España

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

[illegible]