

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

EXPOSICIÓN EN CARTELERIA DESFILACIÓN EN CARTELERIA

25 FEB 2026

03 MAR 2026

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

epm

Medellín, 16 de Febrero de 2026

Señor (a).

LAURA CRISTINA SANCHEZ RIVAS

PQR-13362256-S0P2A

RURAL_1360321242000000000_CR 104BA CL 57-8 (IN 101)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13362256-S0P2

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: 05/02/2026

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,

L. Corpuz

LUISA FERNANDA CORPUS LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



1360321242000000003-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 895 224 322 . S

Caso Nro: PQR-13362256-S0P2 Fecha Creación: 29/01/2026 02:53:19 PM
Contacto: Laura Cristina Sanchez Rivas
Instalación: 136032124200000000
Dirección: RURAL_136032124200000000_CR 104BA CL 57-8 (IN 101)
Meses Reclamados: Enero-2026;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria la señora Laura Cristina Sanchez, presenta inconformidad con el consumo facturado en el servicio de acueducto del contrato 11856942. La usuaria indica que ese consumo, no le corresponde al inmueble ya que indica hay un intercambio en esa propiedad. Solicita revisión de los contadores.

Nro. Respuesta: PQR-13362256-S0P2 Fecha Respuesta: 05/02/2026 04:37:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y comprender las inquietudes de sus usuarios. En atención a su reclamación relacionada con el consumo facturado del servicio de acueducto correspondiente al mes de enero, asociado al contrato N.º 11856942, en la cual manifiesta inconformidad por el consumo registrado y solicita revisión por un posible trocamiento, nos permitimos informarle lo siguiente: Como respuesta a su solicitud, se programó visita técnica al inmueble el día 30 de noviembre, bajo la orden N.º 629325579; sin embargo, en dicha oportunidad se encontró el inmueble solo, por lo que no fue posible realizar la revisión. Posteriormente, se efectuó un nuevo agendamiento para el día 31 de enero, bajo la orden N.º 629490031, atendiendo satisfactoriamente la visita programada. Durante la inspección técnica se realizaron las siguientes verificaciones: • Revisión con geófono, descartando la existencia de fugas perceptibles o imperceptibles. • No se evidenció trocamiento del medidor. • No se encontraron errores de lectura. • El servicio no es compartido. • Uso del inmueble: vivienda. • Diámetro del medidor: media pulgada ($\frac{1}{2}$ "). • Medidor empotrado, no. • Se tomó evidencia fotográfica. • Se descartaron fugas o pérdidas en la instalación interna. El usuario fue debidamente informado del resultado de la visita técnica y manifestó quedar enterado del informe generado. Con base en lo anterior, se concluye que los valores facturados en el mes de enero de 2026 para el servicio de acueducto corresponden a la diferencia de lecturas registradas en el medidor, sin que se presenten trocamientos, fugas o irregularidades, por lo cual el consumo registrado es real y atribuible al inmueble. En consecuencia, EPM no reconsidera los valores facturados en el estado de cuenta del mes de enero de 2026, correspondientes a 13 metros cúbicos, por encontrarse ajustados a la normatividad vigente, en especial a lo establecido en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, y por haber sido calculados con base en la diferencia de lecturas del medidor instalado. Adicionalmente, es importante aclarar que los consumos se facturan mes vencido y que los periodos de facturación pueden variar entre 28 y 32 días, lo cual puede generar incrementos o disminuciones en el número total de unidades facturadas de un mes a otro. Asimismo, la tarifa de los servicios públicos puede presentar variaciones mensuales, al igual que los hábitos de uso y el nivel de utilización del servicio. En este caso particular, para la facturación del mes de enero se contabilizaron 31 días de consumo. Respecto a su consideración de que el valor facturado es elevado según el número de personas y sus hábitos de consumo, es pertinente señalar que, si bien estos factores pueden influir en el consumo, el único elemento válido para determinar el valor a facturar es el medidor instalado en el inmueble. La normatividad vigente establece que tanto la empresa como el usuario tienen derecho a que los consumos sean medidos mediante instrumentos técnicamente disponibles, y que los registros de estos dispositivos constituyen la base principal para el cobro del servicio. Finalmente, informamos que no se registran valores pendientes ni ajustes en reclamos, toda vez que el inmueble se encuentra al día en el pago de sus facturas.

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:



LUISA FERNANDA CORPUS LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic.M.T. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.M.T. 001308 del 4/8/2020
Cédula y Contratación por Mensajería
CUI 4329 Transportes de Mercadería
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055985789

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/07 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 P-2024
Agente Retenedor de IVA

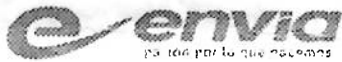
COLVANES SAS NIT 800 185 306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310088
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 16/02/2026 16:42		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ML y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		Cuenta 03-001-8004430		PESO (gramos) 1000		Desconocido No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		Cuenta 03-001-8004430		PESO VOL 1		Renusado No 44		1	
PARA LAURA CRISTINA SANCHEZ RIVAS		Cuenta 03-001-8004430		PESO A COBRAR(kg) 1		No Resaca No 35		2	
RURAL_1360321242000000000_CR 104BA CL 57-8 (IN 101)		Cuenta 03-001-8004430		VALOR DECLARADO 5000		No Redemado No 40			
TEL 3128672286		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME 0		De erraca No 34			
NOTAS				FLETE VARIABLE 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)			
PQR-13362256-50P2				OTROS 0		Fecha de devolución al remitente			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega			
AVISO				CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 17/02/2026			

El usuario debe expresar constancia que los datos consignados en el sistema que se encuentra publicado en la página web de Envía SAS y en las etiquetas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, son verídicos y no han sido alterados. Para la prestación del PQR remitente o usuario debe acudir al PQR (11343872).

© 2025 Envía SAS



Lic.M.T. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.M.T. 001308 del 4/8/2020
Cédula y Contratación por Mensajería
CUI 4329 Transportes de Mercadería
CUI 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055985789

CUFE

Somos Autorizadores Resoluc 4327 Jul/07 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 16/02/2026 16:42		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE EPM PQR156		CENTRO DE COSTO 156		UNIDADES 1		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ML y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino	
DIRECCION CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		Cuenta 03-001-8004430		PESO (gramos) 1000		Desconocido No 31		INTENTO DE ENTREGA	
TEL 8286657		Cuenta 03-001-8004430		PESO VOL 1		Renusado No 44		1	
PARA LAURA CRISTINA SANCHEZ RIVAS		Cuenta 03-001-8004430		PESO A COBRAR(kg) 1		No Resaca No 35		2	
RURAL_1360321242000000000_CR 104BA CL 57-8 (IN 101)		Cuenta 03-001-8004430		VALOR DECLARADO 5000		No Redemado No 40			
TEL 3128672286		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME 0		De erraca No 34			
NOTAS				FLETE VARIABLE 0		Otras (Nov Operativa/cerrado)			
PQR-13362256-50P2				OTROS 0		Fecha de devolución al remitente			
Nombre CC Remitente		El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es		TOTAL FLETE 0		Observaciones en la entrega			
AVISO				CARTAPORTE SI		Fecha estimada de entrega: 17/02/2026			

El usuario debe expresar constancia que los datos consignados en el sistema que se encuentra publicado en la página web de Envía SAS y en las etiquetas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, son verídicos y no han sido alterados. Para la prestación del PQR remitente o usuario debe acudir al PQR (11343872).

© 2025 Envía SAS