

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
26/02/2026 04/03/2026

Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.



Medellín, 12 de febrero de 2026

Señora
MARTA NELLY CHAVARRIAGA MORENO
martachava5353@gmail.com

0156REC- 20260130023986

Asunto: Respuesta al radicado 20260120024322

Cordial saludo señora Marta,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual manifiesta inconformidad por el cobro de recuperación de consumos del servicio de acueducto, bajo el contrato 2980945 correspondiente a la instalación CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Para comenzar, queremos aclarar que, conforme a los argumentos expuestos en su comunicado y al registro realizado por usted, procederemos con la gestión de su requerimiento relacionado con los valores liquidados por concepto de recuperación de consumo de acueducto en el estado de cuenta correspondiente a enero de 2026.

En caso de que exista alguna inconformidad adicional respecto a otro concepto, servicio o período, será necesario registrar un nuevo requerimiento de manera independiente, incluyendo los argumentos respectivos.

Una vez recibido su comunicado, procedimos a verificar en nuestro sistema de información, encontrando que mediante el acta de recuperación administrativa 0155- 1450684 se facturaron \$486,886 que corresponden a una recuperación de consumos dejados de facturar para el servicio de acueducto/alcantarillado, teniendo en cuenta la visita efectuada el 02 de diciembre de 2025 a la instalación, en la cual identificamos la siguiente anomalía:

Durante la revisión del equipo de medida asociado al servicio de acueducto pospago, se retiró el medidor marca Water tech de 1/2", serie 2016666284, el cual fue enviado al laboratorio de EPM bajo cadena de custodia MB 17-00202 y precinto CU¿24¿02691. Posteriormente, según el informe técnico emitido por el laboratorio el 19 de diciembre de 2025, el equipo fue diagnosticado como No Conforme, al registrar en la prueba metrológica un error de -100% en caudal de 2400 L/h y un volumen de 3058 litros, encontrándose el medidor fuera de norma sin evidencia de manipulación externa. Esta condición generaba una afectación en el registro real del consumo y, por ende, en la facturación del servicio. Durante la visita se dejó el centro de medición sin fugas y se procedió a la instalación de un nuevo medidor Water tech de 1/2", serie 2023537525, lectura inicial 00001, con sello 124119772. La novedad fue informada al usuario presente, y el acta correspondiente fue firmada por Doris Chavarriaga.

Esta anomalía faculta a EPM para recuperar los consumos dejados de facturar, de conformidad con el Contrato de Condiciones Uniformes, para la prestación del servicio de Energía.

En vista de lo señalado, debemos indicarle que, la recuperación de consumos en la instalación del asunto se realizó con el acta 1450684 del 26 de enero de 2026, la cual es clara y cuenta con los elementos necesarios para sustentar la decisión administrativa, pues a través de esta se describe detalladamente el proceso de revisión adelantado en el predio, por medio del cual se determinó que se presentó una irregularidad que impedía el registro correcto de los consumos.

En consecuencia, nuestra empresa cobró los consumos dejados de facturar y generó el cupón de pago por valor de **\$486,886** de los meses de septiembre a diciembre de 2025, para un total de 4 meses recuperados; información que fue notificada mediante el acta de revisión y el acta de recuperación donde se detallan los consumos a recuperar.

Año - Mes	Tipo de Consumo	CF	CDF	TV \$	Subsidio \$	VCDF \$
Dic 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	17.40 (M3)	\$4,864.82	\$7,905.33	\$76,742.54
Dic 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	17.40 (M3)	\$3,885.68	\$6,314.23	\$61,296.60
Nov 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	19.20 (M3)	\$4,983.47	\$8,098.14	\$87,584.48
Nov 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	19.20 (M3)	\$3,809.85	\$6,191.01	\$66,958.11
Oct 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	18.60 (M3)	\$4,835.44	\$7,857.59	\$82,081.59
Oct 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	18.60 (M3)	\$3,668.01	\$5,960.52	\$62,264.47
Sep 2025	Agua Potable	12.00 (M3)	6.00 (M3)	\$4,835.44	\$604.43	\$28,408.21
Sep 2025	Alcantarillado	12.00 (M3)	6.00 (M3)	\$3,668.01	\$458.50	\$21,549.56
Total					\$43,389.75	\$486,885.56

Dicha cifra fue determinada por Método EVOLUCION DE LECTURAS, esto se hace con base en las cláusulas 42 a 48 del contrato de condiciones uniformes del servicio de aguas denominadas: Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994

Así las cosas, confirmamos que por parte de nuestra empresa no hay injerencia alguna en la irregularidad encontrada en el predio.

Es de anotar que, la decisión empresarial de recuperar los consumos de acueducto/alcantarillado no facturados se toma independientemente de la persona que propicie la situación irregular, ya que tratándose de servicios públicos domiciliarios el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en los derechos y obligaciones en el contrato de servicios y pueden ser llamados por la empresa para que respondan por la situación irregular, según lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Dicho de otra manera, el usuario del servicio es el responsable del estado de las redes internas, sus conexiones y su buen funcionamiento, por lo tanto, no se exime a la instalación

de los cobros efectuados por la recuperación de consumos.

En relación con lo indicado por usted sobre: EPM le realizó cobro del servicio de acueducto y alcantarillado el cual se evidencia en las respectivas facturas emitidas por la empresa, es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

Para septiembre se realizó cobro por promedio

Período Facturado del 14 jul al 13 ago (30 días)	
Lectura actual	Lectura anterior
1.625	1.626
-	=
	consumo
	-1 m³
	12,00 m³
	Consumo promedio facturado
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Consumo sep-25	12 4.835,44
Cargo fijo sep-25	9.559,46
Subsidio	-8.448,09
Total Acueducto	\$59.136,65

Período Facturado del 14 jul al 13 ago (30 días)	
	consumo
	12 m³
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Consumo sep-25	12 3.668,01
Cargo fijo sep-25	5.500,67
Subsidio	-6.189,60
Total Alcantarillado	\$43.327,19

Para octubre no se realizó cobro de consumo

Período Facturado del 14 ago al 13 sep (31 días)	
Lectura actual	Lectura anterior
1.625	1.625
-	=
	consumo
	0 m³
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Cargo fijo oct-25	9.559,46
Subsidio	-1.194,93
Total Acueducto	\$8.364,53

Período Facturado del 14 ago al 13 sep (31 días)	
	consumo
	0 m³
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Cargo fijo oct-25	5.500,67
Subsidio	-687,58
Total Alcantarillado	\$4.813,09

Para noviembre no se realizó cobro de consumos

Período Facturado del 13 sep al 15 oct (32 días)	
Lectura actual	Lectura anterior
1.625	1.625
-	=
	consumo
	0 m³
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Cargo fijo nov-25	9.851,98
Subsidio	-1.231,50
Total Acueducto	\$8.620,48

Período Facturado del 13 sep al 15 oct (32 días)	
	consumo
	0 m³
Valores Facturados	m³ x Costo (\$)
Cargo fijo nov-25	5.668,99
Subsidio	-708,62
Total Alcantarillado	\$4.960,37

Para diciembre no se realizó cobro de consumos

Acueducto		Periodo Facturado del 15 oct al 13 nov (29 días)			
		Lectura actual	-	Lectura anterior	consumo
		1.625	-	1.625	0 m³
	Valores Facturados	m³	x	Costo (\$)	Valor (\$)
	Cargo fijo dic-25				9.851,98
	Subsidio				-1.231,50
	Total Acueducto				\$8.620,48
Alcantarillado		Periodo Facturado del 15 oct al 13 nov (29 días)			
					consumo
					0 m³
	Valores Facturados	m³	x	Costo (\$)	Valor (\$)
	Cargo fijo dic-25				5.668,99
	Subsidio				-708,62
	Total Alcantarillado				\$4.960,37

Para los meses que se está realizando la recuperación de los consumos solo se realizó el cobro del cargo fijo y se aplicó el subsidio correspondiente.

Consecuentes con todo lo expuesto, el cobro se realizó conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad en materia de servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, es considerado correcto y nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste o modificación de los valores facturados por concepto de recuperación de consumos de acueducto/alcantarillado, facturados bajo el contrato 2980945 para la instalación CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín.

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 separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo a razón de \$486.885,56 correspondientes a la recuperación de consumos del servicio de acueducto/alcantarillado; en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación por \$444.097. (Anexo).

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (**\$486.885,56**), serán cargados en el próximo estado de cuenta; lo invitamos a realizar el pago oportuno de estos para evitar la suspensión de su servicio.

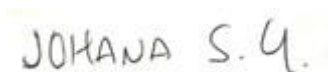
En caso de que decida no interponer los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que fueron separadas para proceder con el pago, así evita que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

Es de anotar que, nuestra empresa tiene como política, el dar facilidades de pago a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, por lo que pone a su disposición diferentes alternativas de pago, las cuales podrá conocer llamando a la línea de servicio al cliente (604) 44 44 115 o 018000415115 a nivel nacional, a través de nuestro portal corporativo www.epm.com.co en la parte inferior iniciar el chatbot con Ema – Asesora virtual, o puede dirigirse a cualquiera de las oficinas de atención al cliente, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos.

Asimismo, le ofrecemos la alternativa de financiación, la cual debe realizarse de forma presencial, en cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente EPM, ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos, para lo cual debe presentarse con la documentación respectiva, dependiendo del tipo de vínculo que tenga con el inmueble (propietario, arrendatario, usuario).

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



JOHANA MILENA SALDARRIAGA YEPES
Tecnólogo/a Atención y Operación Comercial
Área Canal Escrito
Empresas Públicas Medellín E.S.P.

PQR-13388248-C3Z1

Anexos:

- Acta recuperación de consumos dejados de facturar.
- cupón de pago provisional.

Medellín, Antioquia, 26 de Enero de 2026

Señor(a):

0155- 1450684

Doris Chavarriaga
Suscriptor, propietario y/o usuario del servicio
CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)
Medellín, Antioquia

Asunto: Recuperación de consumos dejados de facturar
Instalación No: 041513302100070301 , Acta No: 1450684

Estimado(a) señor(a) Doris Chavarriaga

Empresas Públicas De Medellín E.S.P. le informa que en la visita técnica realizada el día 02 de Diciembre de 2025, al inmueble ubicado en la dirección CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301) del municipio de Medellín, con instalación No 041513302100070301, servicio suscrito 106788296, se encontró la siguiente anomalía: Durante la revisión del equipo de medida asociado al servicio de acueducto pospago, se retiró el medidor marca Water tech de 1/2", serie 2016666284, el cual fue enviado al laboratorio de EPM bajo cadena de custodia MB 17-00202 y precinto CU2402691. Posteriormente, según el informe técnico emitido por el laboratorio el 19 de diciembre de 2025, el equipo fue diagnosticado como No Conforme, al registrar en la prueba metrológica un error de -100% en caudal de 2400 L/h y un volumen de 3058 litros, encontrándose el medidor fuera de norma sin evidencia de manipulación externa. Esta condición generaba una afectación en el registro real del consumo y, por ende, en la facturación del servicio. Durante la visita se dejó el centro de medición sin fugas y se procedió a la instalación de un nuevo medidor Water tech de 1/2", serie 2023537525, lectura inicial 00001, con sello 124119772. La novedad fue informada al usuario presente, y el acta correspondiente fue firmada por Doris Chavarriaga.

De acuerdo con lo anterior, Empresas Públicas De Medellín E.S.P, le informa que ha facturado el valor del consumo dejado de facturar (VCDF), en el estado de cuenta que se adjunta a esta comunicación, ver Anexo 1.

Método EVOLUCION DE LECTURAS, esto se hace con base en las cláusulas 42 a 48 del contrato de condiciones uniformes del servicio de aguas denominadas: Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994.

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

$CDF = (Lectura\ 2 - Lectura\ 1) * 30\ días * TP / (\text{número de días entre lecturas})$. Dónde:

Lectura 1, Lectura 2 = Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

CDF= Consumo dejado de facturar

TP= Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

Esta fórmula se aplica por cada periodo a recuperar.

El consumo dejado de facturar (CDF), es aquel consumo que la Entidad no pudo facturar por una irregularidad, un error o una omisión hallada en la instalación.

El Consumo Facturado (CF), corresponde a las cantidades de Agua Potable (M3) facturadas en cada periodo.

La Tarifa Vigente (TV), corresponde a la Tarifa Vigente del servicio de Agua Potable para cada mes afectado por la irregularidad y/o anomalía.

El subsidio, en los casos en que aplica, se resta al Valor del Consumo Dejado de Facturar para cada periodo.

El Valor del Consumo Dejado de Facturar (VCDF) se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$VCDF = (CDF * TV) + (CVNF);$$

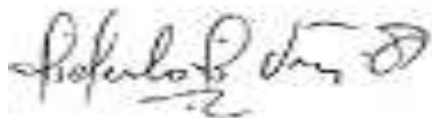
El Valor de la Contribución no Facturada (VCNF), aplica para usuarios no residenciales y usuarios residenciales de los estratos 5 y 6.

Las pruebas que soportan la anterior decisión son: Acta de Verificación o Revisión, Orden de Verificación, Fotos, Pruebas de Laboratorio.

En caso de no estar de acuerdo con el valor facturado, puede presentar la respectiva reclamación, por cualquiera de los canales habilitados para tal fin (oficinas de atención clientes, portal web o comunicación escrita).

Finalmente, Empresas Públicas De Medellín E.S.P lo invita para que se ciña a las condiciones del contrato de condiciones uniformes del servicio de Agua Potable .

Atentamente,



ALFREDO DE JESUS VELEZ GOMEZ
Equipo Recuperación Administrativa de Consumos CA 0155
Área Canal Digital y Soporte

Anexo 1

Año - Mes	Tipo de Consumo	CF	CDF	TV \$	Subsidio \$	VCDF \$
Dic 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	17.40 (M3)	\$4,864.82	\$7,905.33	\$76,742.54
Dic 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	17.40 (M3)	\$3,885.68	\$6,314.23	\$61,296.60
Nov 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	19.20 (M3)	\$4,983.47	\$8,098.14	\$87,584.48
Nov 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	19.20 (M3)	\$3,809.85	\$6,191.01	\$66,958.11
Oct 2025	Agua Potable	0.00 (M3)	18.60 (M3)	\$4,835.44	\$7,857.59	\$82,081.59
Oct 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)	18.60 (M3)	\$3,668.01	\$5,960.52	\$62,264.47
Sep 2025	Agua Potable	12.00 (M3)	6.00 (M3)	\$4,835.44	\$604.43	\$28,408.21
Sep 2025	Alcantarillado	12.00 (M3)	6.00 (M3)	\$3,668.01	\$458.50	\$21,549.56
Total					\$43,389.75	\$486,885.56

Historial de Consumos

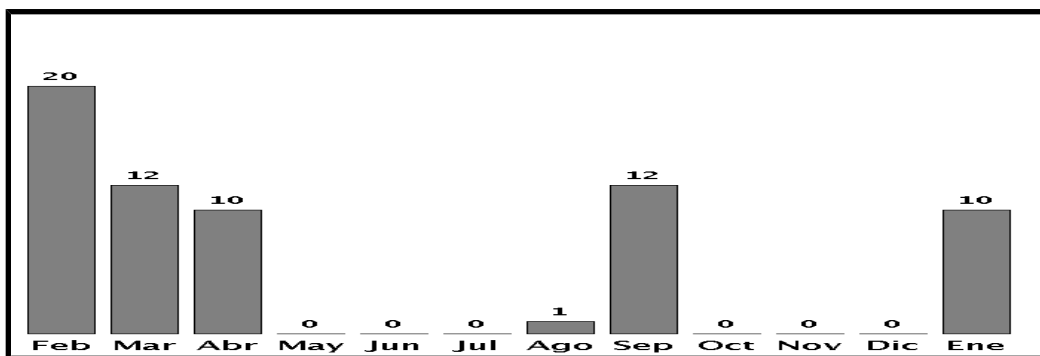
Mes - Año	Tipo de Consumo	Consumo
Feb 2025	Agua Potable	20.00 (M3)
Mar 2025	Agua Potable	12.00 (M3)
Abr 2025	Agua Potable	10.00 (M3)
May 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Jun 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Jul 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Ago 2025	Agua Potable	1.00 (M3)
Sep 2025	Agua Potable	12.00 (M3)
Oct 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Nov 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Dic 2025	Agua Potable	0.00 (M3)
Ene 2026	Agua Potable	10.00 (M3)

Mes - Año	Tipo de Consumo	Consumo
Feb 2025	Alcantarillado	20.00 (M3)
Mar 2025	Alcantarillado	12.00 (M3)
Abr 2025	Alcantarillado	10.00 (M3)
May 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Jun 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Jul 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Ago 2025	Alcantarillado	1.00 (M3)
Sep 2025	Alcantarillado	12.00 (M3)
Oct 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Nov 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Dic 2025	Alcantarillado	0.00 (M3)
Ene 2026	Alcantarillado	10.00 (M3)

Evidencia adicional consumos de otro servicio

Mes - Año	Tipo de Consumo	Consumo
Feb 2025	Energía Activa	230.00 (Kwh)
Mar 2025	Energía Activa	213.00 (Kwh)
Abr 2025	Energía Activa	215.00 (Kwh)
May 2025	Energía Activa	209.00 (Kwh)
Jun 2025	Energía Activa	224.00 (Kwh)
Jul 2025	Energía Activa	200.00 (Kwh)
Ago 2025	Energía Activa	227.00 (Kwh)
Sep 2025	Energía Activa	256.00 (Kwh)
Oct 2025	Energía Activa	253.00 (Kwh)
Nov 2025	Energía Activa	290.00 (Kwh)
Dic 2025	Energía Activa	238.00 (Kwh)
Ene 2026	Energía Activa	275.00 (Kwh)

Histórico de Consumos de Agua Potable Enero 2026 - Febrero 2025





Línea de Servicio:	Provisión Aguas
Número de Orden o Tarea:	/H_5873131-1
Fecha Revisión: (Mes/Día/Año)	12/02/2025 09:16
Número del contrato:	
CC. Cliente:	43007708
Cliente:	Doris chavarriaga
Actividad Económica:	
Municipio:	Medellín
Dirección:	CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)
Instalación:	041513302100070301
Contrato:	
Servicio Suscrito:	
Descripción Trabajo:	Pro_Investigar_Instalaciones_Agua_Potable

Medidor(es):

Marca - Modelo - Serie	Ubicación	Acción	Constante	Lectura (m3)
Agua_WATER TECH-SIRIUS-2016666284			0	0

Observación general cuadrilla de trabajo:	Se realiza debido proceso, Cliente desea ser asistido por un técnico en la visita No, Medidor es retirado para análisis en laboratorio EPM CR 66 B CL 32 - 112 piso 3 Belén barrio Fatima MEDELLIN el día 17/12/2025 hora 2:00 pm. Se retira medidor Watertech de 1/2" serie 2016666284 lectura 01625 cadena de costodia bolsa MB-17-00202 precinto seguridad CU-24-02691 Se instala medidor Watertech de 1/2" serie 2023537525 lectura 00001, sello 124119772 Nombre Usuario: Nombre Testigo: Doris chavarriaga Cédula: 43007708 Teléfono: x correo : xxxxxxxx Además: se deja centro de medición sin fuga, Se lee el acta y cliente queda enterado del informe de la revisión.
---	--

Firma:	
--------	--

Tipo enterado 1:	Propietario
Enterado 1:	Doris chavarriaga
Identificación 1:	43007708

Firma:	
--------	--

Revisor:	USUGA RAMOS, STEVEN FERNANDO
Identificación:	1128469973

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea (604) 4444115 o 018000415115, donde encontrará información de los servicios de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Señor usuario:usted tiene derecho a ser asistido por un ingeniero o técnico para lo cual tiene un tiempo de 1 hora desde la hora de inicio de la revisión. Desea hacer uso de ese derecho? Si____ No____

Acuerdo de cita:_____

Cuadrilla:	A_PA_II_003
Fecha y hora generación de archivo:(Día/Mes/Año)	02/12/2025 10:20

Registro Fotográfico Unificado

Dirección: CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)

Página: 041513302100070301

Municipio: MEDELLIN

Contrato: 2980945

Servicio Suscrito Acueducto: 106788296

Servicio Suscrito Alcantarillado: 106788141

Tipo de anomalía o Fraude: Mal funcionamiento del medidor.

Observación de la Investigación: “Solicitud en el sistema Hidro 5873131. “Se realiza debido proceso, Cliente desea ser asistido por un técnico en la visita No, Medidor es retirado para análisis en laboratorio EPM CR 66 B CL 32 - 112 piso 3 Belén barrio Fatima MEDELLIN el día 17/12/2025 hora 2:00 pm. | Se retira medidor Watertech de 1/2" serie 2016666284 lectura 01625 cadena de custodia bolsa MB-17-00202 precinto seguridad CU-24-02691 | Se instala medidor Watertech de 1/2" serie 2023537525 lectura 00001, sello 124119772 | Nombre Usuario: | Nombre Testigo: Doris chavarriaga | Cédula: 43007708 | Teléfono: x | correo: xxxxxxxx | Además: se deja centro de medición sin fuga, | Se lee el acta y cliente queda enterado del informe de la revisión.”

Registro Fotográfico:

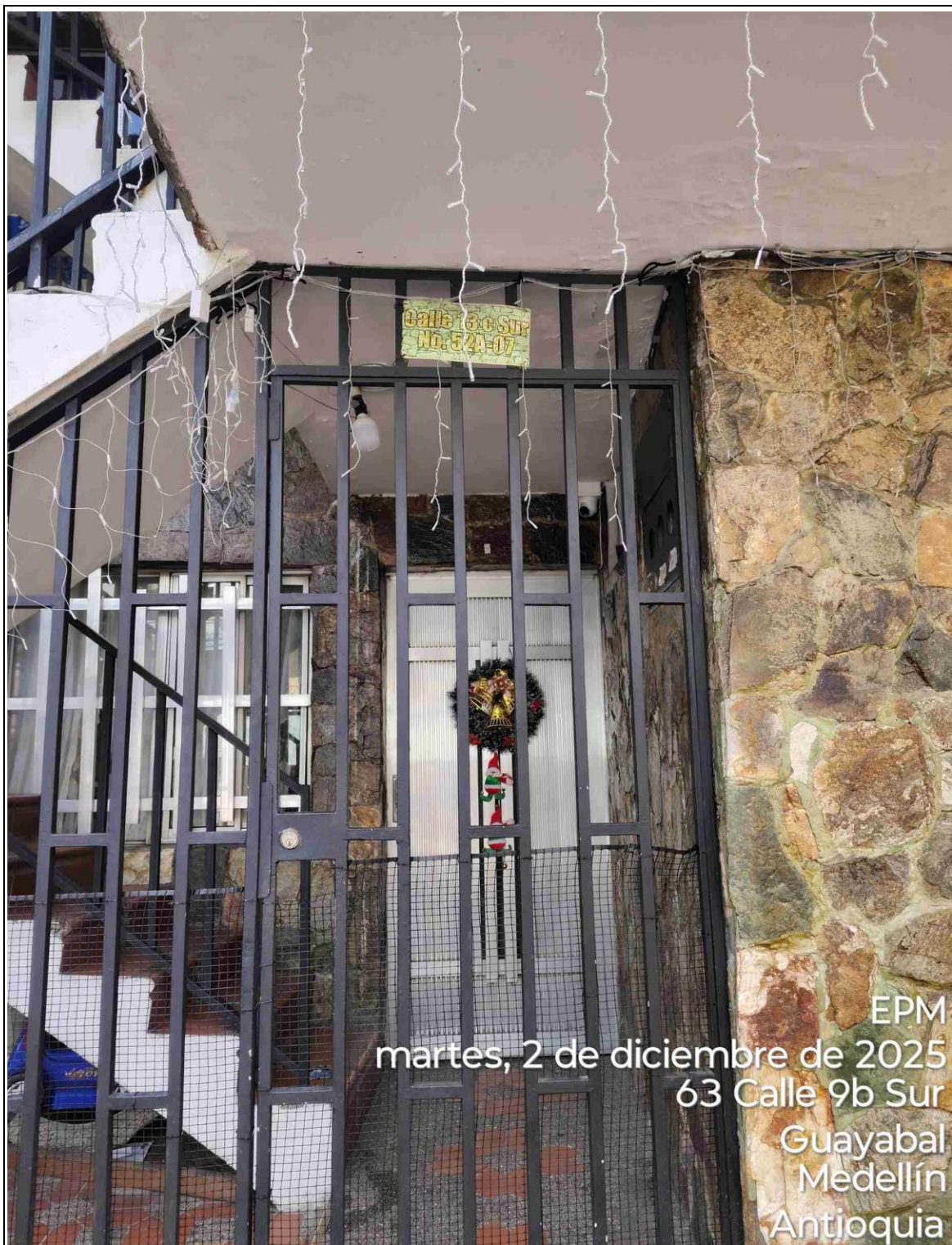


Foto 1: Fachada de la instalación.



Foto 2. Elemento de medida encontrado

Descripción: Medidor No Conforme. Se realiza prueba metrológica en Q= 2400 L/h y V= 3058 litros. Resultado E= -100%, medidor fuera de norma, resultado no conforme. No se evidencia manipulación.



EPM
martes, 2 de diciembre de 2025
52A-10 Calle 13C Sur
Colinas del Sur
Medellín
Antioquia

Foto 3. Estado final de la instalación y elemento de medida

Descripción: Se normaliza la instalación.

INFORME TÉCNICO

LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA Carrera 66B 32-112 Medellín, Colombia

Consecutivo y/o Solicitud:	5873131-2	Responsable diagnóstico:	SEBASTIAN GIL ISAZA
Cliente:	MARTHA NELLY CHAVARRIAGA MORENO		
Dirección Cliente:	CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)	Ciudad:	MEDELLÍN
Fecha de recepción:	19/12/2025	Fecha de diagnóstico:	19/12/2025

DECLARACIÓN

La inspección visual de medidores se realiza basados en la Guía Técnica Colombiana GTC 217 2011-09-14: "Guía para la inspección Visual de Medidores de Agua", la cual detalla la revisión de las partes internas y externas con el fin de determinar si existen manipulaciones que puedan afectar el normal registro de los consumos de agua. La inspección se realiza solo sobre las evidencias encontradas en el medidor de agua.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO						
Instrumento	Marca/Fabricante	Modelo	Serie	Clase/Relación	Diámetro (mm)	Año
Medidor de Agua	WATER TECH	SIRIUS	2016666284	R160	15	2016

DIAGNÓSTICO TÉCNICO			
Parte del medidor	con inconsistencia	Descripción	Observaciones de la Inconsistencia
VISOR	No		
CUPULA	No		
SELLO	No		
UNIDAD DE TRANSMISION	No		
DISPOSITIVO DE MEDIDA	No		
TORNILLO DE REGULACIÓN	No		
UNIDAD DE REGISTRO	No		
CARCASA	No		
CUERPO DEL MEDIDOR	No		
ANILLO DE SUJECION	No		
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

CONCEPTO TÉCNICO

Medidor No Conforme

DECLARACIÓN SEGÚN LA EVIDENCIA

Basados en el funcionamiento normal de un medidor de agua establecido en la NTC 4064-1, y las evidencias encontradas en la inspección visual del medidor según la GTC 217.

Observación Adicional:	Se realiza prueba metrológica en Q= 2400 L/h y V= 3058 litros. Resultado E= -100%, medidor fuera de norma, resultado no conforme. No se evidencia manipulación.
------------------------	---

SEBASTIAN GIL ISAZA

Sebastian Gil I.

Elaborado por

Firma

SOPORTE FOTOGRÁFICO



BOLSA DE SEGURIDAD NO. BM-17-00202 CON SELLO DE SEGURIDAD NO. CU-24-02691



ESTADO FISICO DEL MEDIDOR



FILTRO EN BUEN ESTADO

Fin del informe técnico



NIT. 890.904.996-1
Cra 58 No 42-125 MEDELLIN-ANTIOQUIA

Enero de 2026

CONTRATO 2980945

SOLICITUD: 194866721

FACTURA Enero de 2026 - **CICLO:** 2

CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301) MEDELLÍN

DOCUMENTO No: 40169734

CLIENTE: CHAVARRIAGA MORENO MARTHA NELLY

CC/NIT: 42769582

CATEGORIA: Residencial - **ESTRATO :** 3

PLAN DE FACTURACIÓN: Residencial

FECHA DE FACTURACIÓN: 26/01/2026

106788296

AGUA POTABLE

CONCEPTOS DE COBRO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Recuperación Consumo Sin Iva	61.20 m3	\$299,282.31
Subsidio Consumo	40.00 m3	-\$24,465.49

106788141

ALCANTARILLADO

CONCEPTOS DE COBRO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Recuperación Consumo Sin Iva	61.20 m3	\$230,993.00
Subsidio Consumo	40.00 m3	-\$18,924.26

John Alberto Maya Salazar

Representante Legal

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Línea, Sudameris, Cootrafa, Coofinep, Reval

Vencimiento	Día Mes Año	\$486,886.00
Sin recargo	18/02/2026	Valor Total a Pagar
Con recargo	18/02/2026	

Referente de pago: 1119248345



(415)7707173981008(8020)111924834556(3900)486886(96)20260203

\$486,886.00
Valor Total a Pagar

SOMOS AUTORETENEDORES
(Resolución 547 enero 25/2002).
GRANDES CONTRIBUYENTES,
AGENTES RETENEDORES DE IVA.

En caso de no ser cancelada, el total a pagar se incluirá en la siguiente factura

DETALLE DE COBROS

SERVICIO	CONCEPTO	UNIDADES	VALOR
Agua Potable	Recuperación Consumo Sin Iva Sep-25	6.00 m3	\$29,012.64
Agua Potable	Subsidio Consumo Sep-25	1.00 m3	-\$604.43
Agua Potable	Recuperación Consumo Sin Iva Oct-25	18.60 m3	\$89,939.18
Agua Potable	Subsidio Consumo Oct-25	13.00 m3	-\$7,857.59
Agua Potable	Recuperación Consumo Sin Iva Nov-25	19.20 m3	\$95,682.62
Agua Potable	Subsidio Consumo Nov-25	13.00 m3	-\$8,098.14
Agua Potable	Recuperación Consumo Sin Iva Dic-25	17.40 m3	\$84,647.87
Agua Potable	Subsidio Consumo Dic-25	13.00 m3	-\$7,905.33
Alcantarillado	Recuperación Consumo Sin Iva Sep-25	6.00 m3	\$22,008.06
Alcantarillado	Subsidio Consumo Sep-25	1.00 m3	-\$458.50
Alcantarillado	Recuperación Consumo Sin Iva Oct-25	18.60 m3	\$68,224.99
Alcantarillado	Subsidio Consumo Oct-25	13.00 m3	-\$5,960.52
Alcantarillado	Recuperación Consumo Sin Iva Nov-25	19.20 m3	\$73,149.12
Alcantarillado	Subsidio Consumo Nov-25	13.00 m3	-\$6,191.01
Alcantarillado	Recuperación Consumo Sin Iva Dic-25	17.40 m3	\$67,610.83
Alcantarillado	Subsidio Consumo Dic-25	13.00 m3	-\$6,314.23

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

041513302100070301-2-000228405

CONTRATO: 2980945
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1493089232
CLIENTE: CHAVARRIAGA MORE
CC/NIT: 42769582
CICLO: 2 - ESTRATO: 3

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 18/02/2026

REFERENTE DE PAGO:
1121906356-07

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	10 m3	\$51.187,65	18 m3	\$363.098,73	
SANEAMIENTO	10 m3	\$38.960,07	18 m3	\$280.657,12	
ENERGÍA	275 kwh	\$220.210,34	244 kwh	\$192.888,15	
GAS	18 m3	\$54.936,81	18.329 m3	\$52.523,91	
TOTAL EPM				\$889.167,43	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$41.815,13	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$486.885,56	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$444.097,00	

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: \$76.303,64



(415)7707173981008(8020)112190635607(3900)444097(96)20260218



CONTRATO:2980945

TOTAL A PAGAR	\$444.097,00
---------------	--------------

* 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

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 18/02/2026

REFERENTE DE PAGO:
1121906356-07

CONTRATO: 2980945

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 13 C SUR CR 52 A -7 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1493089232

CLIENTE: CHAVARRIAGA MORE

CC/NIT: 42769582

CICLO: 2 - ESTRATO: 3

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	10 m3	\$51.187,65	18 m3	\$363.098,73
SANEAMIENTO	10 m3	\$38.960,07	18 m3	\$280.657,12
ENERGÍA	275 kwh	\$220.210,34	244 kwh	\$192.888,15
GAS	18 m3	\$54.936,81	18.329 m3	\$52.523,91

TOTAL EPM \$889.167,43

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$41.815,13

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$486.885,56

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$444.097,00

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: \$76.303,64



(415)7707173981008(8020)112190635607(3900)444097(96)20260218



CONTRATO:2980945

TOTAL A PAGAR \$444.097,00

* 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

041513302100070301-2-000228405

Medellín, 24 de Febrero de 2026



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

MARTHA NELLY CHAVARRIAGA MORENO

PQR-13388248-C3Z1A

martachava5353@gmail.com

Teléfono: 3611576

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13388248-C3Z1

Radicado Nro. 20260120024322

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: 12/02/2026

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,

Cuenta Técnica CRM Dynamics PRD



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

041513302100070301-4-1



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1503990
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	martachava5353@gmail.com - Martha Nelly Chavarriaga Moreno
Asunto:	Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120024322
Fecha envío:	2026-02-24 10:42
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>3</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/24 Hora: 10:44:49		Tiempo de firmado: 2026/02/24 10:44:49 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2026/02/24 Hora: 10:44:49	Feb 24 10:44:49 mail postfix/smtp [2531793]: 9AB471E20348: to=<martachava5353@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27]:25, delay=0.24, delays=0.09/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User af79cd13be357-8cb8d1955a2si979334485a.57 1 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/24 10:55:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/24 Hora: 10:55:33	Consumo para id 1503990, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje

de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120024322

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio_de_respuesta.pdf	application/pdf	9103255c1bd4697b0f09709109499295d690888888050f064937e9fa2524926e
Aviso.pdf	application/pdf	be447b3b5ee1ec81292d550bb24418baa8ed0ec1e30f9c221e8a8fc90252af85
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	d1e02b0e6a8e813402fdc843544b42f3d40e0e1f456c836c4a92e158d6d43399

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

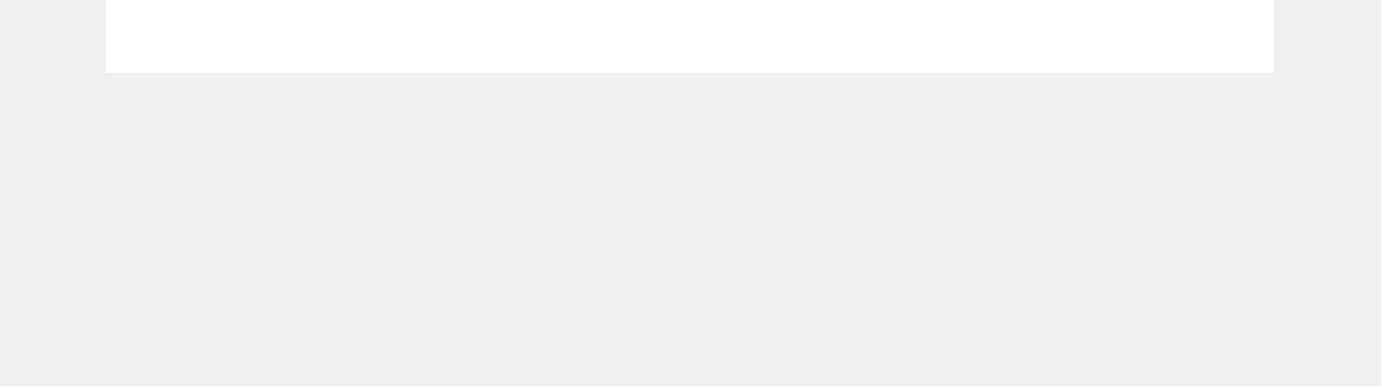
Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Aviso y Oficio de respuesta al número de radicado 20260120024322. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co