

Medellín, 17 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
27 ENE 2026	02 FEB 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	
	

Señor (a).

NIT 990.934.966 - 1

**GLADIS ENEIDA HIGUITA QUIROZ**

**PQR-13234031-N6Q1A**

CR 117 D CL 36 C -57

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13234031-N6Q1

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.

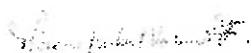
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 05/12/2025

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,

  
MARIA ISABEL VALENCIA FRANCO



083127406300570000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2023



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT 890.894.896 - 1

Caso Nro: PQR-13234031-N6Q1 Fecha Creación: 03/12/2025 04:45:51 PM

Contacto: Gladis Eneida Higuita Quiroz

Instalación: 083127406300570000

Dirección: CR 117 D CL 36 C -57

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gladis Eneida Higuita Quiroz Cédula: 1128414404 Dirección: CR 117 D CL 36 C -57  
Contrato: 616457 Teléfonos: 3136827373 Correo Electrónico: No tiene Valor del reclamo: \$421.215  
Meses a reclamar: Agosto-Septiembre-Octubre-Noviembre Sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Agosto-Septiembre-Octubre-Noviembre en el servicio de Acueducto-Alcantarillado. Indica que no está de acuerdo con el consumo ya que siguen siendo las mismas personas, las cuales no permanecen durante todo el día en el inmueble, no han tenido cambios o actividades que dependan de mayor uso del servicio, por ello solicita una revisión de medidores para determinar la causa u origen del incremento, residen en la vivienda hace 4 (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: 7c17bd7a-3eb5-4e17-a668-73f19d0ead87

Nro. Respuesta: PQR-13234031-N6Q1 Fecha Respuesta: 05/12/2025 08:47:00 AM

Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 23 metros cúbicos ( $m^3$ ) para agosto, 16  $m^3$  para septiembre, 18  $m^3$  para octubre y 27  $m^3$  para noviembre 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 25,575  $m^3$  para agosto, 26,675  $m^3$  para septiembre, 27,775  $m^3$  para octubre y de 28,325  $m^3$  para noviembre del mismo año. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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. Observación: No se separan valores para la cuenta reclamada, ya que se evidencia que la factura se encuentra cancelada en la totalidad. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:**

---

MARIA ISABEL VALENCIA FRANCO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 88.189.200-4  
Prestar. Corriente 88 # 179-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310C98  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2000  
Lc. Minico 00130 del 09/02/98  
Vía: Comisión para Migración  
CNU 4923 Transporte de Mercancías  
CNU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03

CREDITO 034055370110

CUFE  
Sociedad Administradora Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 300290 Dic/2024  
Agencia Referidor de IVA

CITA ENTREGA  
Para M. y H.: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino

FEC GENERACION A/D 0000 17/12/2025 15:48		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156	
celspm@envia.com.co			
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			
TEL: 8286857		CEUDULA /117-NIT 890904996-1 CED. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430	
PARA GLADIS ENEIDA HIGUITA QUIROZ		CR 117 D CL 36 C -57	
TEL 3136827373		CEUDULA /117-NIT CED. POSTAL RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS		COD. POSTAL 03033444	
POR-13234031-NEQ1		Nombre CC.Rom:tenido	
AVISO		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, d. nero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.	

REMITENTE MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCIÓN	
No.31 1 2 No.44 1 2 No.35 1 2 No.40 1 2 No.34 1 2 Otros (Nov Operativ/Cerrado)	
INTENTO DE ENTREGA	
1 P M A 2 P M A	
Guía complementaria de devolución Recl. a satisfactorio / Nombre, CC y Sello Desarrollo	
Fecha estimada de entrega: 18/12/2025	
CITA ENTREGA 21 ENE 2026	
NIT.800.185.306-4	



Cedula: 45 BAS. NIT 879.0.306-4  
Prestar. Corriente 88 # 179-10 Bogotá  
Atención al usuario (4) 4310C98  
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION A/D 0000 17/12/2025 15:48		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO 156	
celspm@envia.com.co			
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE			
TEL: 8286857		CEUDULA /117-NIT 890904996-1 CED. POSTAL ORIGEN CUENTA: 03-001-0004430	
PARA GLADIS ENEIDA HIGUITA QUIROZ		CR 117 D CL 36 C -57	
TEL 3136827373		CEUDULA /117-NIT RECIBE LOS SABADOS: SI	
NOTAS		COD. POSTAL 03033444	
POR-13234031-NEQ1		Nombre CC.Rom:tenido	
AVISO		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, d. nero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.	

REMITENTE MEDELLIN CAUSA DE DEVOLUCIÓN	
No.31 1 2 No.44 1 2 No.35 1 2 No.40 1 2 No.34 1 2 Otros (Nov Operativ/Cerrado)	
INTENTO DE ENTREGA	
1 P M A 2 P M A	
Guía complementaria de devolución Recl. a satisfactorio / Nombre, CC y Sello Desarrollo	
Fecha estimada de entrega: 18/12/2025	
CITA ENTREGA 21 ENE 2026	
NIT.800.185.306-4	

81 es c  
st me lo

NO HAY QUIEN RECIBA

e envia  
COLVANESS S.A.

21 ENE 2025

NIT.800.185.306-4

NO HAY QUIEN RECIBA

e envia  
COLVANESS S.A.

21 ENE 2026

NIT.800.185.306-4