

Medellín, 17 de Diciembre de 2025

Señor (a).

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

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



083127406300570000-4-1



RESULTADO A SU SOLICITUD

MIT 692.204.826 - 1

Caso Nro: PQR-13234031-N6Q1 Fecha Creación: 03/12/2025 04:45:51 PM
Contacto: Gladis Eneida Higueta 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 Higueta 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 esta 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 determina 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

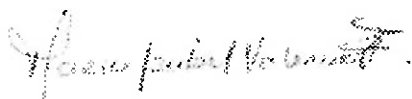
Nro. Respuesta: PQR-13234031-N6Q1 Fecha Respuesta: 05/12/2025 08:47:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 23 metros cúbicos (m³) para agosto, 16 m³ para septiembre, 18 m³ para octubre y 27 m³ 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 m³ para agosto, 26,675 m³ para septiembre, 27,775 m³ para octubre y de 28,325 m³ 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 S.A.S. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al Cliente: (4) 4310036
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0060 de marzo 14/2020
Lic. Minic 001386 del 4/3/2020
Lugares y Corredores por Menic
CBO 4923 Transporte de Mercadería
CBO 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055370110

CUFE
Bases Administraciones Resoluc. 4327 Jul/97 - Sonos Grandes Contribuyentes Resoluc. 300230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 17/12/2025 15:18		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Desconocido: No.31		Para ME y PS: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CUBO POSTAL ORIGEN: 03-001-0004430		PESO (gramos): 1000		Rechazado: No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 6286657		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		PESO VOL: 1		No Recibido: No.35		1	
PARA: GLADIS ENEIDA HIGUITA QUIROZ		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		PESO A COBRAR (kg): 1		No Reclamado: No.40		2	
CR 117 D CL 36 C-57		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errata: No.34			
TEL: 3136827373		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		VALOR SERV. ME: 0		Observaciones en la entrega:			
NOTAS: POR-13234031-NEQ1		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:			
Nombre CC Remitente:		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:			
El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega:			
AVISO		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:			
		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:			



COLVANES S.A.S. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 85 # 17B-10 Bogotá
Atención al Cliente: (4) 4310036
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. Min. Transporte 0060 de marzo 14/2020
Lic. Minic 001386 del 4/3/2020
Lugares y Corredores por Menic
CBO 4923 Transporte de Mercadería
CBO 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055370110

CUFE
Bases Administraciones Resoluc. 4327 Jul/97 - Sonos Grandes Contribuyentes Resoluc. 300230 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 17/12/2025 15:18		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REC. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 156		CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Desconocido: No.31		Para ME y PS: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		CUBO POSTAL ORIGEN: 03-001-0004430		PESO (gramos): 1000		Rechazado: No.44		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 6286657		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		PESO VOL: 1		No Recibido: No.35		1	
PARA: GLADIS ENEIDA HIGUITA QUIROZ		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		PESO A COBRAR (kg): 1		No Reclamado: No.40		2	
CR 117 D CL 36 C-57		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errata: No.34			
TEL: 3136827373		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		VALOR SERV. ME: 0		Observaciones en la entrega:			
NOTAS: POR-13234031-NEQ1		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:			
Nombre CC Remitente:		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:			
El remitente declara que esta mercadería no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega:			
AVISO		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:			
		CUBO POSTAL DESTINO: 03-001-0004430		CARTAPORTE SI		Observaciones en la entrega:			