


Medellín, 8 de Enero de 2026

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



Señor (a).

LUIS CARLOS SANTA

PQR-13248660-D3M0A

CR 48 B CL 111 -61 (INTERIOR 302)

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13248660-D3M0

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.

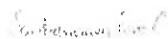
Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 29/12/2025

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,



SANDRA VIVIANA TORO CASAS



061428201000610302-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

Nº 13248660-1

Caso Nro: PQR-13248660-D3M0 Fecha Creación: 11/12/2025 10:45:29 AM
Contacto: Luis Carlos Santa
Instalación: 061428201000610302
Dirección: CR 48 B CL 111 -61 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario se encuentra inconforme con el cobro de ajustes en conceptos facturados del mes de octubre y que fue cobrado en la factura del mes de noviembre de 2025 en el servicio de agua potable y alcantarillado del contrato 11477719, indica que en el inmueble solo reside una sola persona y mantiene trabajando todo el día, no ha tenido ninguna novedad y desea que se revise muy bien que puede haber generado ese aumento. Se realiza ajuste por valor de \$80.300,60.

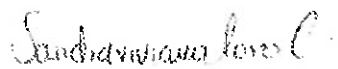
Nro. Respuesta: PQR-13248660-D3M0 Fecha Respuesta: 29/12/2025 04:26:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes. Por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de noviembre de 2025, se presentaron ajustes a conceptos facturados del mes de octubre de 2025. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que para octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 18 metros cúbicos (m^3). Sobrepasando el límite superior de $4.400 m^3$, establecido para el periodo y configurándose una desviación significativa de $15.333 m^3$ (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Dado lo anterior, Nuestra empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: $2.667 m^3$, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realizaron las revisiones previas. En dichas visitas de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles e internamente en el inmueble no se identificaron elementos de juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados. Por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de noviembre de 2025, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para el periodo de octubre de 2025, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 615137930 del viernes, 12 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de $7740 m^3$, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, por encontrarnos ajustados a la normalidad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación: $15.33 m^3$ para octubre de 2025, por valor de: \$80.300,60, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. La interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le será rechazados. 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.

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:



SANDRA VIVIANA TORO CASAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES S.A.S. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 800.185.306-4
www.envia.co

Lic.Mta Transporte 0090 de marzo 14/2000
Lic.Mta 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minici
CUI 4823 Transporte de Mercancía
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

CREDITO 034055553566

CUIFF

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grantes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISSION 08/01/2026 15 40		ORIGEN MEDELLIN	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156	REG. DESTINO MEDELLIN
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION
TEL 8266657	CEDULA 717/NIT 890004996-1	PESO (gramos) 1000	No. 31
PARA LUIS CARLOS SANTA	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL. 1	No. 44
CARRERA 48 B CALLE 111 -61 INTERIOR 302	CUENTA 03-001-0004430	PESO A COBRAR (kg) 1	No. 35
TEL 3117694880	CEDULA 717/NIT	VALOR DECLARADO 5000	No. 40
SANDRA VIVIANA TORO CASAS	COD. POSTAL 050001345	VAL SERV ME 0	No. 34
PQR-13248660-D3M0	RECIBE LOS SABADOS SI	FLETE VARIABLE 0	Otros (f. o. v. Operativa/cerrado)
Nombre CC Remitente	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es	OTROS 0	Fecha estimada de entrega 09/01/2026
AVISO		TOTAL FLETE 0	
		CARTAPORTE SI	
		CDA 10155	



21 ene 2025

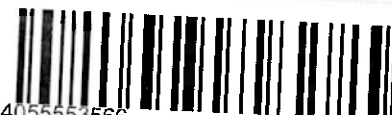
NIT. 800.185.306-4



COLVANES S.A.S. NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá
Atención al usuario Tel (1) 800.185.306-4
www.envia.co

Lic.Mta Transporte 0090 de marzo 14/2000
Lic.Mta 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minici
CUI 4823 Transporte de Mercancía
CUI 5329 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055553566

CUIFF

Somos Autorizados Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grantes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

FEC GENERACION/ADMISSION 08/01/2026 15 40		ORIGEN MEDELLIN	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA
REMITENTE EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO 156	REG. DESTINO MEDELLIN
DIRECCION CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1	CAUSAL DE DEVOLUCION
TEL 8266657	CEDULA 717/NIT 890004996-1	PESO (gramos) 1000	No. 31
PARA LUIS CARLOS SANTA	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL. 1	No. 44
CARRERA 48 B CALLE 111 -61 INTERIOR 302	CUENTA 03-001-0004430	PESO A COBRAR (kg) 1	No. 35
TEL 3117694880	CEDULA 717/NIT	VALOR DECLARADO 5000	No. 40
SANDRA VIVIANA TORO CASAS	COD. POSTAL 050001345	VAL SERV ME 0	No. 34
PQR-13248660-D3M0	RECIBE LOS SABADOS SI	FLETE VARIABLE 0	Otros (f. o. v. Operativa/cerrado)
Nombre CC Remitente	El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es	OTROS 0	Fecha estimada de entrega 09/01/2026
AVISO		TOTAL FLETE 0	
		CARTAPORTE SI	
		CDA 10155	



21 ene 2025

NIT. 800.185.306-4