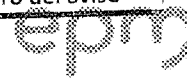


Medellín, 14 de Octubre de 2025



NIT 800 204 890 - 1

Señor (a).

ALBA LUCIA FERNANDEZ DE SUAREZ

PQR-13064144-V0F8A

AVDA 48 A DIAG 61 -78

BELLO, Antioquia

Teléfono: 3885273

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13064144-V0F8

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: 02/10/2025

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.

ANGELA MARIA MUNERA ACEVEDO,



096438101000780000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08-09/2023



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 860.804.896 - 1

Caso Nro: PQR-13064144-V0F8 Fecha Creación: 29/09/2025 03:14:59 PM
Contacto: Alba Lucía Fernández De Suárez
Instalación: 096438101000780000
Dirección: AVDA 48 A DIAG 61 -78
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietario, se presenta con inconformidad por la factura del mes de septiembre del 2025, en el servicio de acueducto y alcantarillado, considera que le llegó muy alta, informa que son unos inquilinos donde vive una señora y el hijo de 11 años, no permanece en la vivienda. Contrato 466325 en la dirección AVDA 48 A DIAG 61 -78 barrio Niquía Camacol del municipio de Bello. Informa que separó el servicio de acueducto de la dirección AVDA 48 A DIAG 61 -78 (INTERIOR 201), solicita que le revisen la lectura o si está trocando.

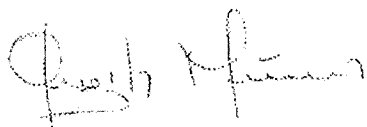
Nro. Respuesta: PQR-13064144-V0F8 Fecha Respuesta: 02/10/2025 05:16:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su reclamación relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado en la cuenta de septiembre del 2025, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos: Nuestra empresa de acuerdo con la revisión en los sistemas de información se identifica que el consumo de acueducto y alcantarillado facturado para el mes de septiembre del 2025 (consumo del 25 de julio al 25 de agosto) de 22 metros cúbicos (m^3), fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presento desviación significativa debido a que el límite superior para el mes es de 34,375 m^3 . Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. No obstante, en atención a su requerimiento se realizó visita técnica el día martes, 30 de septiembre del 2025 donde se encontró: Medidor en normal funcionamiento lectura 834, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio, funciona vivienda. Además, se descarta toda clase de fugas perceptibles e imperceptibles. Usuario queda enterado del informe de la revisión. Consecuentes con lo anterior, nuestra Empresa no encuentra méritos para reconsidera los valores facturados del mes de septiembre del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de lectura del medidor. Cabe indicar que, los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, de acuerdo con los hábitos de uso de los servicios en cada inmueble, el estado de los elementos hidrosanitarios y las conexiones en el hogar, estos influyen en el valor de la factura de los servicios públicos de cada periodo. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 21,600 m^3 servicio de acueducto y alcantarillado. Se dejan en reclamación 1,400 m^3 por valor de \$11.904.83. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Asimismo, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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.

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:



ANGELA MARIA MUNERA ACEVEDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANE S.A.S. N° 185 306-4
Principal: Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al Cliente: 11310098
www.colvanes.com

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Un Min. Transporte 9645 de agosto 14/2006
Ley Min. de 2014 del 4/4/2020
Vigilada y Controlada por Min. de
CUI 4023 Transporte de Mercaderías
CUI 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054637987

CUIE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 205906 Dic/2004
Agencia Receptor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 14/10/2025 15:38				ORIGEN: VILLAVIEJA - C/97		DESTINO: BELLO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156				CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causas de Devolución:		Para ME y RE: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				TEL: 8258667		PESO (gramos): 1000		No 31: No 32: No 33: No 34: No 35: No 36: No 37: No 38: No 39: No 40: No 41: No 42: No 43: No 44: No 45: No 46: No 47: No 48: No 49: No 50: No 51: No 52: No 53: No 54: No 55: No 56: No 57: No 58: No 59: No 60: No 61: No 62: No 63: No 64: No 65: No 66: No 67: No 68: No 69: No 70: No 71: No 72: No 73: No 74: No 75: No 76: No 77: No 78: No 79: No 80: No 81: No 82: No 83: No 84: No 85: No 86: No 87: No 88: No 89: No 90: No 91: No 92: No 93: No 94: No 95: No 96: No 97: No 98: No 99: No 100: No		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: ALBA LUCIA FERNANDEZ DE SUAREZ AVDA 48 A DIAG 61 -78				CÉDULA: 1177NT		PESO VOL: 1		Observaciones en la entrega		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
TEL: 3116537749				COD. POSTAL: 051050084		PESO A COBRAR(kg): 1		Fecha de devolución al remitente		2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
RECIBE LOS SABADOS: SI				VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega		3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
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:		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega		4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
AVISO				OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega		5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
CARTAPORTE SI				CDA: J0155		Fecha estimada de entrega: 15/10/2025		Observaciones en la entrega		6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	

NO HAY QUEJAS RECIBIDAS

COLVANE S.A.S.
22 OCT 2025
NIT/800.185.306-4



COLVANE S.A.S. N° 185 306-4
Principal: Carrera 85 # 17-10 Bogotá
Atención al Cliente: 11310098
www.colvanes.com

ESTÉ ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Un Min. Transporte 9645 de agosto 14/2006
Ley Min. de 2014 del 4/4/2020
Vigilada y Controlada por Min. de
CUI 4023 Transporte de Mercaderías
CUI 5323 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034054637987

CUIE
Somos Autorizados por Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 205906 Dic/2004
Agencia Receptor de IVA

REC. GENERACION ADMISION 14/10/2025 15:38				ORIGEN: VILLAVIEJA - C/97		DESTINO: BELLO-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PQR156				CENTRO DE COSTO: 156		UNIDADES: 1		Causas de Devolución:		Para ME y RE: Tiempo de entrega 45 horas hábiles después de arribo al destino	
DIRECCION: CRA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE				TEL: 8258667		PESO (gramos): 1000		No 31: No 32: No 33: No 34: No 35: No 36: No 37: No 38: No 39: No 40: No 41: No 42: No 43: No 44: No 45: No 46: No 47: No 48: No 49: No 50: No 51: No 52: No 53: No 54: No 55: No 56: No 57: No 58: No 59: No 60: No 61: No 62: No 63: No 64: No 65: No 66: No 67: No 68: No 69: No 70: No 71: No 72: No 73: No 74: No 75: No 76: No 77: No 78: No 79: No 80: No 81: No 82: No 83: No 84: No 85: No 86: No 87: No 88: No 89: No 90: No 91: No 92: No 93: No 94: No 95: No 96: No 97: No 98: No 99: No 100: No		INTENTO DE ENTREGA	
PARA: ALBA LUCIA FERNANDEZ DE SUAREZ AVDA 48 A DIAG 61 -78				CÉDULA: 1177NT		PESO VOL: 1		Observaciones en la entrega		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
TEL: 3116537749				COD. POSTAL: 051050084		PESO A COBRAR(kg): 1		Fecha de devolución al remitente		2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
RECIBE LOS SABADOS: SI				VALOR DECLARADO: 5000		VAL SERV: 0		Observaciones en la entrega		3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
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:		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega		4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
AVISO				OTROS: 0		TOTAL FLETE: 0		Observaciones en la entrega		5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	
CARTAPORTE SI				CDA: J0155		Fecha estimada de entrega: 15/10/2025		Observaciones en la entrega		6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	

NO HAY QUEJAS RECIBIDAS

COLVANE S.A.S.
22 OCT 2025
NIT/800.185.306-4