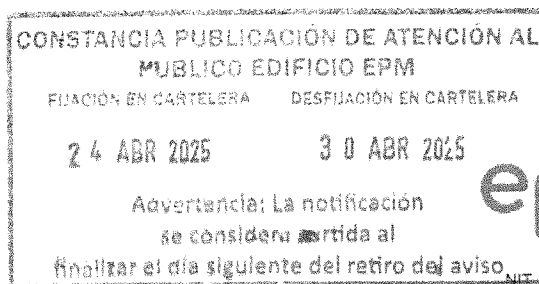


Medellín, 28 de Marzo de 2025



Señor (a).

BERENICE DEL SOCORRO CARVAJAL CARVAJAL

PQR-12505157-K0Y8A

CR 91 A CL 78 A -76

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12505157-K0Y8

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: 18/03/2025

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,

IVAN ADOLFO HURTADO LONDONO



057921108100760000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.804.896 - 1

Caso Nro: PQR-12505157-K0Y8 Fecha Creación: 03/03/2025 10:50:21 AM
Contacto: Berenice Del Socorro Carvajal Carvajal
Instalación: 057921108100760000
Dirección: CR 91 A CL 78 A -76
Meses Reclamados: Febrero-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Berenice Del Socorro Carvajal Carvajal Cédula: 21580805 Dirección: CR 91 A CL 78 A -76
Contrato: 388369 Teléfonos: 3217236502 Correo Electrónico: No Tiene Valor del reclamo: consumos de agua \$ 104.059,39 + alcantarillado 79.644,94 Meses a reclamar: Febrero sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Inquilino. Inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Febrero en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que es la única persona que reside en la vivienda y solo va los fines de semana, en lo cual la vivienda permanece sola durante la semana no esta conforme con los valores facturado ya que no hay daños ni humedad, se desea una revisión y solución residen en la vivienda hace 3 meses. 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:659ad933-6f83-4b36-89f2-320837ba5c9a

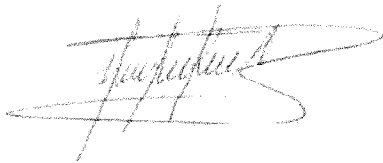
Nro. Respuesta: PQR-12505157-K0Y8 Fecha Respuesta: 18/03/2025 11:56:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el 3 de febrero de 2025, se encontró medidor con lectura de 991 metros cúbicos (m3), servicio acueducto y alcantarillado, en normal funcionamiento y no se identificó ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio en el periodo reclamado entre el 3 de enero y el 03 de febrero de 2025, consumo 30 (m3) cobrados en febrero, no presentó desviación significativa, toda vez, que el límite superior es de 31 (m3). Sin embargo, a solicitud del usuario, se ordenó revisión en terreno, visitando las instalaciones y encontrando casa sola en los días 08 y 10 marzo, contactando telefónicamente al cliente, quien indicó en varias ocasiones que no puede atender la visita y no hay persona de confianza autorizada que lo pueda hacer, en ambos momentos, se tomaron las lecturas del medidor, que a continuación se relacionan. Lecturas en kilowatios: 3 de enero, 961; 3 de febrero, 991; 4 marzo de marzo, 1017, para factura de marzo, baja el consumo; visita revisión 8 de marzo, 1019 casa sola; 10 de marzo, 1022 casa sola. Consecutivo de lecturas bueno, se le indica que la instalación ha tenido en el histórico, consumos de hasta 34 (m3). De acuerdo al análisis con las últimas lecturas, la tendencia del consumo es a seguir bajando, se recomienda revisar hábitos de consumo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de febrero del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994, resolución CREG-105_007 de 2024) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 31 (m3). No se dejan valores en reclamo, toda vez, que la factura fue cancelada.

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:



IVAN ADOLFO HURTADO LONDONO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.colvanes.co

Lic. Min. Transporte 0360 de marzo 14/2020
Lic. Min. 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minito
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034051938376

CUFE

Somos Autorotendedores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISSION 28/03/2025 11:41		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 158		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido: No. 31		1		2	
TEL: 8266657		PESO (gramos): 1000		Rechusado: No. 44		3		4	
PARA: BERENICE DEL SOCORRO CARVAJAL CARVAJAL		PESO VOL: 1		No Resiste: No. 35		5		6	
CARRERA 91 A CALLE 78 A -76		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado: No. 40		7		8	
TEL: 3217236502		VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errada: No. 34		9		10	
CEDULA / TI / NIT: 890904996-1		VAL SERV ME: 0		Otras (Nov Operativa/cerrada):		11		12	
COD. POSTAL: 050041470		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de devolución al remitente:		13		14	
RECIBE LOS SABADOS: SI		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:		15		16	
PQR-12505157-K0Y8		TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 29/03/2025		17		18	
Nombre CC Remitente:		CARTAPORTE NO: 158				19		20	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:						21		22	
AVISO						23		24	

El usuario que expresa la solicitud que fue conocimiento del contrato que se encuentra subscrito en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartafreitas ubicadas en los puntos de servicio, que vigila el servicio, autorizado entre las partes, cuyo contenido circular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitir a nuestra página web o al PQR (1) 78432870

Envia Colombia S.A.S. ofrece el servicio de mensajería expresos en la Ley 198 de 1992, de manera independiente, a los servicios de transporte de carga, pasajeros, y otros servicios de logística. Envía Colombia S.A.S. no es responsable de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el almacenamiento, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte y almacenamiento. Envía Colombia S.A.S. no es responsable de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el almacenamiento, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte y almacenamiento.



COLVANES SAS NIT 800.185.306-4
Principal Carrera 88 # 178-10 Bogotá
Atención al usuario (4) 4310098
www.colvanes.co

Lic. Min. Transporte 0360 de marzo 14/2020
Lic. Min. 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minito
CIIU 4923 Transporte de Mercancía
CIIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034051938376

CUFE

Somos Autorotendedores Resoluc 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resoluc 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISSION 28/03/2025 11:41		ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM POR 158		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RE: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido: No. 31		1		2	
TEL: 8266657		PESO (gramos): 1000		Rechusado: No. 44		3		4	
PARA: BERENICE DEL SOCORRO CARVAJAL CARVAJAL		PESO VOL: 1		No Resiste: No. 35		5		6	
CARRERA 91 A CALLE 78 A -76		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado: No. 40		7		8	
TEL: 3217236502		VALOR DECLARADO: 5000		Dir. errada: No. 34		9		10	
CEDULA / TI / NIT: 890904996-1		VAL SERV ME: 0		Otras (Nov Operativa/cerrada):		11		12	
COD. POSTAL: 050041470		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de devolución al remitente:		13		14	
RECIBE LOS SABADOS: SI		OTROS: 0		Observaciones en la entrega:		15		16	
PQR-12505157-K0Y8		TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 29/03/2025		17		18	
Nombre CC Remitente:		CARTAPORTE NO: 158				19		20	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:						21		22	
AVISO						23		24	

El usuario que expresa la solicitud que fue conocimiento del contrato que se encuentra subscrito en la página web www.envia.co de Colvanes SAS y en las cartafreitas ubicadas en los puntos de servicio, que vigila el servicio, autorizado entre las partes, cuyo contenido circular acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitir a nuestra página web o al PQR (1) 78432870

Envia Colombia S.A.S. ofrece el servicio de mensajería expresos en la Ley 198 de 1992, de manera independiente, a los servicios de transporte de carga, pasajeros, y otros servicios de logística. Envía Colombia S.A.S. no es responsable de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el almacenamiento, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte y almacenamiento. Envía Colombia S.A.S. no es responsable de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el almacenamiento, ni de los daños o pérdidas de mercancías que ocurran durante el transporte y almacenamiento.