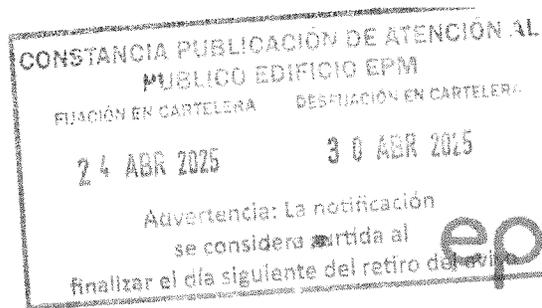


Medellín, 8 de Abril de 2025



NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

**DIEGO FERNANDO MESA ENRIQUEZ**

**PQR-12539011-W9R0A**

CR 67 B CL 119 A -29

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12539011-W9R0

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.

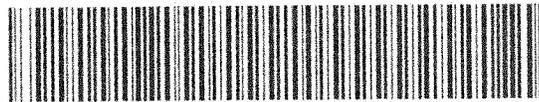
Fecha del acto que se notifica: 28/03/2025

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,

SANDRA MILENA BETANCUR CORTES



081627209100290000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-35 V06 08/09/2025



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.990 - 1

Caso Nro: PQR-12539011-W9R0 Fecha Creación: 13/03/2025 10:37:48 AM  
Contacto: Diego Fernando Mesa Enriquez  
Instalación: 061627209100290000  
Dirección: CR 67 B CL 119 A -29  
Meses Reclamados: Enero-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de hijo de propietario, presenta inconformidad con los ajustes de conceptos facturados de agua potable del mes de enero de 2025 a razón de 57,33 (m<sup>3</sup>) y cargados en la cuenta de febrero de 2025, manifiesta inmueble desocupado desde el 24 de diciembre de 2024 hasta hace cuatro días que fue habitado.

Nro. Respuesta: PQR-12539011-W9R0 Fecha Respuesta: 28/03/2025 05:12:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de enero de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 65 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), sobrepasando el límite superior de 12,65 (m<sup>3</sup>), configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 7,67 (m<sup>3</sup>) y dejó en investigación 57,33 (m<sup>3</sup>), realizando la revisión previa el día 23 de enero de 2025, la cual no fue posible ejecutar, al encontrarse inmueble solo, por tal razón, se programó una segunda visita para el día 20 de febrero de 2025, con igual resultado. Según lo expuesto, para el mes de febrero de 2025, además del consumo registrado para el mes de 6 (m<sup>3</sup>), nuestra empresa procede de acuerdo con el contrato de condiciones uniforme, en la cláusula 39, donde está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Es importante precisar que, la empresa al detectar la desviación significativa, ejecutó las acciones y el debido proceso en que la normatividad citada y la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas, no es imputable a la misma. Sin embargo, dando alcance al reclamo presentado, se generó nueva visita el día 17 de marzo de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 325 (m<sup>3</sup>), bien marcado, servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, repararon fuga perceptible, informan tenían tubería del baño reventada, con agua brotando por zona de garaje en primer piso, percatándose del daño interno y contrataron empresa con servicio geófono, de nombre plomería hogar Medellín y así ubicaron punto más exacto. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores ajustados del mes de enero y cargados en la cuenta de febrero de 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 las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el consumo registrado para el mes de febrero de 2025, que en este caso corresponde a 6 (m<sup>3</sup>) y de no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados; se dejan en reclamación los ajustes de enero 57,33 (m<sup>3</sup>) por valor de \$468.891. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. 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. Siendo así, 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 MILENA BETANCUR CORTES  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic. Min. Transporte 0099 de marzo 14/2009  
 Lic. Min. 061369 del 4/8/2003  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIU 4823 Transporte de Mercancia  
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034052053547

CUFE

Sonora Autorizadora Resolución 4327 JJA/97 - Sonora Grandes Contribuyentes Resolución 500200 Dic/2004  
 Agente Retenedor de IVA

COLOMBIA S.A.S. N°1 800 185 306-4  
 Principal Carrera 85 # 179-10 Bogotá  
 Atención al usuario (4) 4310398  
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

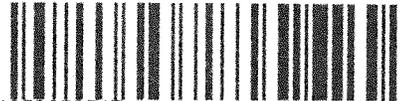
REC. GENERACION/ADMISSION 08/04/2025 11:12		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PORTISB		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No. 31	
TEL: 8286657		PESO (gramas): 1000		Rechusado No. 44	
PARA: DIEGO FERNANDO MESA ENRIQUEZ CARRERA 67 B CALLE 119 A -29		PESO VOL: 1		No Resido No. 36	
CÉDULA/TI/NIT: 890014986-1		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado No. 40	
COD. POSTAL: 050015298		VALOR DECLARADO: 5000		Dr. errata No. 34	
CUENTA: 03-001-0004430		VAL. SERV. ME: 0		Otras (Nov. Operativa/corrida)	
RECIBIR LOS SABADOS, SI		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de devolución al remitente	
COD. POSTAL: 050044392		OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
PQR-12539011-W9R0		TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 09/04/2025	
Nombre C.C. Remitente		CARTAPORTE NO: 158		Observaciones en la entrega	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		AVISO		Observaciones en la entrega	

**Envia**  
**COLVANES S.A.S**  
 14 ABR 2025  
 MT. 800.185.306-4



Lic. Min. Transporte 0099 de marzo 14/2009  
 Lic. Minic 981268 del 4/8/2003  
 Vigilada y Controlada por Minic  
 CIU 4823 Transporte de Mercancia  
 CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034052053547

CUFE

Sonora Autorizadora Resolución 4327 JJA/97 - Sonora Grandes Contribuyentes Resolución 500200 Dic/2004  
 Agente Retenedor de IVA

COLOMBIA S.A.S. N°1 800 185 306-4  
 Principal Carrera 85 # 179-10 Bogotá  
 Atención al usuario (4) 4310398  
 www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC. GENERACION/ADMISSION 08/04/2025 11:12		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA	DESTINO: MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG. DESTINO: MEDELLIN	CITA ENTREGA:
REMITENTE: EPM PORTISB		CENTRO DE COSTO: 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido No. 31	
TEL: 8286657		PESO (gramas): 1000		Rechusado No. 44	
PARA: DIEGO FERNANDO MESA ENRIQUEZ CARRERA 67 B CALLE 119 A -29		PESO VOL: 1		No Resido No. 36	
CÉDULA/TI/NIT: 890014986-1		PESO A COBRAR(Kg): 1		No Reclamado No. 40	
COD. POSTAL: 050015298		VALOR DECLARADO: 5000		Dr. errata No. 34	
CUENTA: 03-001-0004430		VAL. SERV. ME: 0		Otras (Nov. Operativa/corrida)	
RECIBIR LOS SABADOS, SI		FLETE VARIABLE: 0		Fecha de devolución al remitente	
COD. POSTAL: 050044392		OTROS: 0		Fecha de devolución al remitente	
PQR-12539011-W9R0		TOTAL FLETE: 0		Fecha estimada de entrega: 09/04/2025	
Nombre C.C. Remitente		CARTAPORTE NO: 158		Observaciones en la entrega	
El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:		AVISO		Observaciones en la entrega	

**Envia**  
**COLVANES S.A.S**  
 14 ABR 2025  
 MT. 800.185.306-4

34