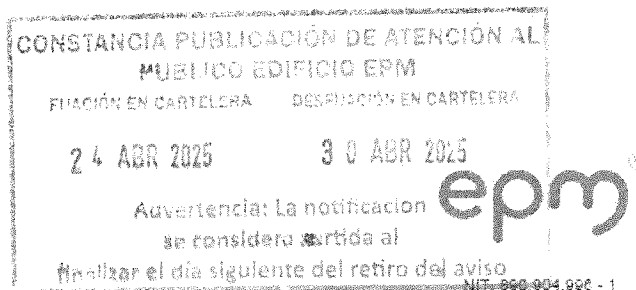


Medellín, 10 de Abril de 2025



Señor (a).

JAIME DE JESUS ARIAS GIRALDO

PQR-12540114-L1Q0A

CL 28 CR 65 -38

ITAGUI, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12540114-L1Q0

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: 01/04/2025

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,

JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO



072618005000380000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 990.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12540114-L1Q0 Fecha Creación: 13/03/2025 02:22:42 PM
Contacto: Jaime De Jesus Arias Giraldo
Instalación: 072618005000380000
Dirección: CL 28 CR 65 -38
Meses Reclamados: Marzo-2025;Enero-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: ITAGUI
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por los ajustes conceptos facturados del servicio de acueducto y alcantarillado del mes de enero 2025 facturados en el mes de febrero 2025, valor ajuste 413 metros cúbicos por valor de \$3.417.562,61. valor que es dejado en reclamación mientras se investiga.

Nro. Respuesta: PQR-12540114-L1Q0 Fecha Respuesta: 01/04/2025 01:48:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. Es por esto por lo que tomamos atenta nota de la solicitud referente a la inconformidad por el alto consumo facturado para el mes de enero y cuyos valores son ajustados en la factura del mes de febrero del 2025, como ajustes conceptos facturados, esto para el servicio de acueducto y alcantarillado del contrato 216818. Dado lo anterior, nuestra empresa le visita según la revisión 536064652, realizada el día 15 de marzo del 2025, y se evidencia que medidor surte 2 instalaciones, sin embargo no se puede revisar dado que no es posible el ingreso a una de las instalaciones y así descartar fugas y daños al interior del inmueble. Dado lo anterior los consumos no serán reconsiderados ni ajustados por obedecer a la diferencia de lecturas generadas por su elemento de medida y son correctos. Es importante tener en cuenta que los consumos pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por el número de días del período facturado que por Ley 142/94 puede ser desde 29 hasta 32 días de consumo, también por cambios climáticos, visitas de familiares o amigos, entre otras. EPM, como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, energía y gas, no define sus tarifas de forma autónoma, es regulada por diferentes entidades del Estado como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA); son estas quienes realizan la revisión de las tarifas y reglamentan sus variaciones. 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, y el uso de los electrodomésticos, se sugiere realizar un seguimiento de las lecturas para que pueda identificar con cuáles actividades demanda mayor consumo. Tener presente que cuando existen fallas del elemento de medida y no se tenga una lectura correcta, nuestra empresa facturara calculando un promedio de los últimos 5 meses facturados para esta instalación. Tenga en cuenta que los valores separados temporalmente, 413 metros cúbicos, por valor de \$3.417.562,61, serán cargados nuevamente en caso de no objetar esta respuesta, dichos valores los verá reflejado en su próxima factura como cuenta vencida. se le hizo entrega de la factura modificada para realizar el pago de los consumos que no son objeto del reclamo.

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:



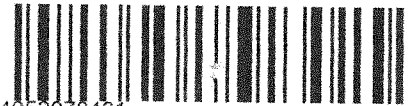
JAIDER ALVEIRO TASCON CAMPILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034052078461

CUFE

Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 10/04/2025 11:41		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ITAGUI-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTS8		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		Causa de devolución		Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		Cedula 711/NT 890004996-1		COD. POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA: 03-001-0004430		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8786657		PARA JAIME DE JESUS ARIAS GIRALDO		PESO (gramos) 1000		No Reclamado No.40		1	
CALLE 28 CARRERA 65 -38		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(kg) 1		Dir. errata No.34		2	
TEL 3226658874		COD. POSTAL 055413136		VALOR DECLARADO 5000		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución	
NOTAS PQR-12540114-L1Q0		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:		Recibi e satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
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		NO HAY QUIEN RECIBA		15 ABR 2025	
AVISO				OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 11/04/2025			
				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE NO					
				158					

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprendido el contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvares SAS y en las cartillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitido a nuestra página web o al PQR (4) 4310098

ENVIA COLVARES S.A.S. Informa al Participante que se encuentra a la Ley 1551 de 2012, norma complementaria, Actos de Privacidad y Protección de Datos Personales, la información personal que el Participante suministra en este formulario, solo es para el propósito de entregar la mercancía a la orden del participante, dentro de los horarios de atención y para suministrar la información a los representantes del servicio y a todos que están encargados de aplicar y orden de Atención al cliente. Para la prestación del PQR remitido al punto web debe expresamente con la firma del participante. Para el PQR



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

Lic Min Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic Minic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Minic
CIU 4923 Transporte de Mercancia
CIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034052078461

CUFE

Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2024
Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

REC GENERACION/ADMISSION 10/04/2025 11:41		ORIGEN MEDELLIN-COLOMBIA		DESTINO ITAGUI-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG DESTINO MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORTS8		CENTRO DE COSTO 158		UNIDADES 1		Causa de devolución		Para ME y RF: tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribo en destino	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		Cedula 711/NT 890004996-1		COD. POSTAL ORIGEN 050015258		CUENTA: 03-001-0004430		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		PARA JAIME DE JESUS ARIAS GIRALDO		PESO (gramos) 1000		No Reclamado No.40		1	
CALLE 28 CARRERA 65 -38		PESO VOL 1		PESO A COBRAR(kg) 1		Dir. errata No.34		2	
TEL 3226658874		COD. POSTAL 055413136		VALOR DECLARADO 5000		Fecha de devolución al remitente		Guía complementaria de devolución	
NOTAS PQR-12540114-L1Q0		RECIBE LOS SABADOS: SI		VAL SERV ME 0		Observaciones en la entrega:		Recibi e satisfacción / Nombre CC y Sello Destinatario	
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		NO HAY QUIEN RECIBA		15 ABR 2025	
AVISO				OTROS 0		Fecha estimada de entrega: 11/04/2025			
				TOTAL FLETE 0					
				CARTAPORTE NO					
				158					

El usuario debe expresar constancia que ha leído y comprendido el contrato que se encuentra publicado en la página web www.envia.co de Colvares SAS y en las cartillas ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausula acepta expresamente con la suscripción de este documento. Para la prestación del PQR remitido a nuestra página web o al PQR (4) 4310098

ENVIA COLVARES S.A.S. Informa al Participante que se encuentra a la Ley 1551 de 2012, norma complementaria, Actos de Privacidad y Protección de Datos Personales, la información personal que el Participante suministra en este formulario, solo es para el propósito de entregar la mercancía a la orden del participante, dentro de los horarios de atención y para suministrar la información a los representantes del servicio y a todos que están encargados de aplicar y orden de Atención al cliente. Para la prestación del PQR remitido al punto web debe expresamente con la firma del participante. Para el PQR