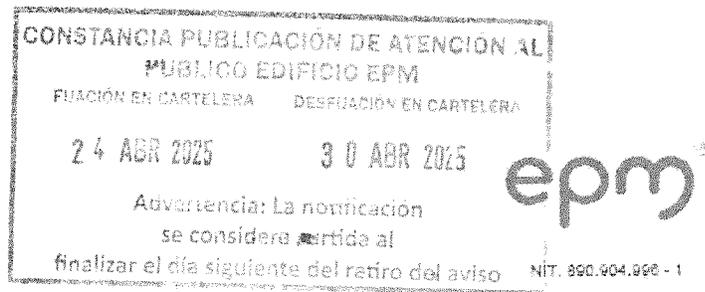


Medellín, 9 de Abril de 2025



Señor (a).

**GLORIA NEDI ROJAS FLOREZ**

**PQR-12564042-V4N6A**

CR 51 A CL 67 A -43

MEDELLIN, Antioquia

Teléfono: 2120545

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12564042-V4N6

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.

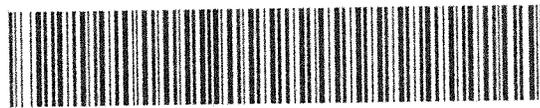
Fecha del acto que se notifica: 31/03/2025

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,

BIBIANA JANETH GOMEZ ARBOLEDA



056521107100430000-4-1

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.922 - 1

Caso Nro: PQR-12564042-V4N6 Fecha Creación: 21/03/2025 03:23:40 PM  
Contacto: Gloria Nedi Rojas Florez  
Instalación: 056521107100430000  
Dirección: CR 51 A CL 67 A -43  
Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gloria Nedi Rojas Florez Cédula: 32523160 Dirección: CR 51 A CL 67 A -43 Contrato: 816593  
Teléfonos: 2120545 - 3117304665 Correo Electrónico: no tiene Valor del reclamo: \$61.521,88 Meses a reclamar: febrero \$27.140,64 - marzo \$34.381,24 Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de febrero y marzo en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que es una persona sola, cuida mucho los servicios, se duerme a las 9 pm, cocina para 2 días, cada 15 días lava un tendido de cama y una cortina, informa que solo utiliza el sanitario 2 veces al día, residen en la vivienda hace 40 años. 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: e46967f1-68c2-48c6-a330-3d2a034e15e4

Nro. Respuesta: PQR-12564042-V4N6 Fecha Respuesta: 31/03/2025 04:23:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 4 y 5 metros cúbicos (m3) liquidado en los meses de febrero y marzo 2025 respectivamente, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que no superó el límite de consumos en los periodos antes mencionados. Se aclara que, en cumplimiento de la normativa expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), los consumos facturados en el servicio de alcantarillado son determinados por el registro del medidor de acueducto, es decir que, se facturan las mismas unidades en ambos servicios. Le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío visita técnica, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de febrero y marzo 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad 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, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses, que en este caso corresponde a 4 (m3) en el mes de marzo. Se dejan en reclamación 1 (m3) por valor de \$7.241. 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. Se adjunta factura modificada provisionalmente.

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:**



---

BIBIANA JANETH GOMEZ ARBOLEDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
MARZO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 01/04/2025

REFERENTE DE PAGO:  
1066131994-08

CONTRATO: 816593

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 51 A CL 67 A -43

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1442532488

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 10 - ESTRATO: 3

056521107100430000-10-001028385

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	4 m3	\$24.501,72	5 m3	\$28.610,64
SANEAMIENTO	4 m3	\$17.212,85	5 m3	\$20.356,77
ENERGÍA	108 kwh	\$81.802,06	115 kwh	\$89.310,80
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$138.277,84</b>
<b>MYS CUENTAS VENCIDAS</b>				<b>\$2.893,39</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$32.138,38</b>
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>				<b>-\$19.664,61</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$153.645,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$22.752,00**



(415)7707173981008(8020)106613199408(3900)153645(96)20250401

CONTRATO: 816593

**TOTAL A PAGAR**

**\$153.645,00**

**\* ESTADO DE CUENTA \***

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000  
 Lic. Min. Comercio 001368 del 4/6/2000  
 Vigilada y Controlada por Min. Comercio  
 CUIU 4823 Transporte de Mercadería  
 CUIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS, NIT 800.145.306.4  
 Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
 Atención al Usuario (4) 4310099  
 www.envia.co

CREDITO 034052066740

CUFE

Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2004  
 Agente Retenedor de IVA

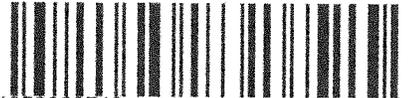
ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECHA GENERACION/ADMISION 09/04/2025 11:53		ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE EPM PQR158		CENTRO DE COSTO 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1	Desconocido No.31	Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 8286657	CEDEULA / TI / NIT 890904996-1	PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA GLORIA NEDI ROJAS FLOREZ	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL 1	No Resido No.35	1	
CARRERA 51 A CALLE 67 A -43	CUENTA: 03-001-0004430	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40	2	
TEL: 3117304665	CEDEULA / TI / NIT	VALOR DECLARADO 5000	Dir. errada No.34	Otras (Nov Operativa/cerrada)	
NOTAS PQR-12564042-V4N6	COD. POSTAL 050010220	FECHA DE DEVOLUCION al remitente	Observaciones en la entrega		
Nombre CC Remitente	RECIBE LOS SABADOS: SI	VAL SERV ME 0	Fecha estimada de entrega: 10/04/2025		
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		FELETE VARIABLE 0	NO HAY QUIEN RECIBA		
AVISO		OTROS 0	COLVANES S.A		
		TOTAL FELETE 0	15 ABR 2025		
		CARTAPORTE NO	158		



Lic. Min. Transporte 0090 de marzo 14/2000  
 Lic. Min. Comercio 001368 del 4/6/2000  
 Vigilada y Controlada por Min. Comercio  
 CUIU 4823 Transporte de Mercadería  
 CUIU 5320 Mensajería Expresa

D.E 03



COLVANES SAS, NIT 800.145.306.4  
 Principal Carrera 88 # 17B-10 Bogotá  
 Atención al Usuario (4) 4310099  
 www.envia.co

CREDITO 034052066740

CUFE

Somos Autorretenedores Resolución 4327 Jul/97 - Somos Grandes Contribuyentes Resolución 000200 Dic/2004  
 Agente Retenedor de IVA

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FECHA GENERACION/ADMISION 09/04/2025 11:53		ORIGEN MEDELLIN COLOMBIA	DESTINO MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA	REG DESTINO MEDELLIN	CITA ENTREGA
REMITENTE EPM PQR158		CENTRO DE COSTO 158		CAUSAL DE DEVOLUCION	
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES 1	Desconocido No.31	Para ME y RP: Tiempo de entrega 48 Horas hábiles después de arribo en destino	
TEL: 8286657	CEDEULA / TI / NIT 890904996-1	PESO (gramos) 1000	Rehusado No.44	INTENTO DE ENTREGA	
PARA GLORIA NEDI ROJAS FLOREZ	COD. POSTAL ORIGEN 050015258	PESO VOL 1	No Resido No.35	1	
CARRERA 51 A CALLE 67 A -43	CUENTA: 03-001-0004430	PESO A COBRAR(Kg) 1	No Reclamado No.40	2	
TEL: 3117304665	CEDEULA / TI / NIT	VALOR DECLARADO 5000	Dir. errada No.34	Otras (Nov Operativa/cerrada)	
NOTAS PQR-12564042-V4N6	COD. POSTAL 050010220	FECHA DE DEVOLUCION al remitente	Observaciones en la entrega		
Nombre CC Remitente	RECIBE LOS SABADOS: SI	VAL SERV ME 0	Fecha estimada de entrega: 10/04/2025		
El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es.		FELETE VARIABLE 0	NO HAY QUIEN RECIBA		
AVISO		OTROS 0	COLVANES S.A		
		TOTAL FELETE 0	15 ABR 2025		
		CARTAPORTE NO	158		