CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA 26 AGO 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 01 SEP 2025

A partir de la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Medellín, 15 de julio de 2025

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Señor (a).

ISABEL CRISTINA ECHEVERRI JIMENEZ **PQR-12818341-C1D9A**

RURAL_163018171000000107_VDA LOS ZULETA

ITAGUI, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12818341-C1D9

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: 04/07/2025

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,

Mariana Osorio

MARIANA OSORIO FLOREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

163018171000000107-4-1

ATC-FR-35 V06 08/09/2023

epm®

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro:	PQR-12818341-C1D9	Fecha Creación:	01/07/2025 07:48:38 AM
Contacto:	Isabel Cristina Echeverri Jimenez		
Instalación:	163018171000000107		
Dirección:	RURAL_163018171000000107_VDA LOS ZULETA		
Meses Reclamados:	Junio-2025;Mayo-2025;		
Servicio:	Agua Potable	Municipio:	ITAGUI
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de familiar de propietario reclama por el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado facturado en el mes de mayo por los ajustes facturados y junio por el consumo de 2025, indica que le parece muy elevado, la vivienda se encuentra desocupado hace varios años. Usuaria solicita revisión. No autoriza notificación diferente a la personal debido a que no cuenta con correo electrónico.

Nro. Respuesta:	PQR-12818341-C1D9	Fecha Respuesta:	04/07/2025 04:50:00 PM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

Nuestra empresa realizo las verificaciones correspondientes encontrando, que en la facturación del mes de mayo del 2025 periodo del 01 de abril al 02 de mayo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 93 metros cúbicos (m3), teniendo en cuenta que el consumo supera el límite superior definido para la instalación, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar el promedio histórico de consumo de los últimos seis (6) meses en el inmueble 3 m3 y dejó en investigación 90 m3, el consumo dejado en investigación fue facturado en el estado de cuenta del mes de junio de 2025 por un valor de $726.880, para determinar el motivo del aumento se procedió a realizar las respectivas revisiones previas, el día 17 de mayo de 2025 se notificó fecha y hora de visita, los días 24 de mayo y 13 de junio de 2025 se visitó la instalación y en ambas visitas se encontró la casa sola por lo que no se pudo determinar el motivo del aumento. Adicionalmente se programaron visitas para los días 02 y 04 de julio de 2025, donde no fueron efectivas ya que la vivienda se encontraba sola, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Para el mes de junio de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 277 m3, teniendo en cuenta que el consumo supera el límite superior definido para la instalación, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar el promedio histórico de consumo de los últimos seis (6) meses en el inmueble 3 m3 y dejó en investigación 274 m3, el consumo dejado en investigación se encuentra pendiente por facturar, el día 09 de junio se notificó visita para el 13 de junio y se encontró la casa sola. 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 mayo y junio de 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 los conceptos facturados en el mes de junio de 2025. Se dejan en reclamación 90 m3 por valor de $726.880. 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. No se dejan valores en reclamación para el mes de junio de 2025, cobro por promedio. En caso de no interponer los recursos de ley, también puede comunicarse a la línea de atención telefónica (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con los valores que fueron separados para proceder con su pago y, así, evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación a su estado de cuenta.

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:

Mariana Osorio

MARIANA OSORIO FLOREZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Mintic Concesión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL 2025

Centro Operativo : PO MEDELLIN

Fecha Pre-Admisión: 18/07/2025 11:14:25

Orden de servicio: 17886538

RA532077194CO

3333 000

CUMAYOS

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN - EMPRESAS PUBLICAS - MEDELLIN EPM

Dirección:CARRERA 58 Nº 42 - 125 NIT/C.C/T.I:890904996

Referencia:PQR-12818341-C1D9A-0158 Teléfono:3808080 Código Postal:050035072

Ciudad:MEDELLIN_ANTIOQUIA Depto:ANTIOQUIA Código Operativo:3333469

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ISABEL CRISTINA ECHEVERRI JIMENEZ

Dirección:RURAL_163018171000000107_VDA LOS ZULETA

Tel:3007055712 Código Postal: Código Operativo:3333000

Ciudad:ITAGUI Depto:ANTIOQUIA

Valores

Peso Fisico(grs):200

Peso Volumétrico(grs):0

Peso Facturado(grs):200

Valor Declarado:$0

Valor Flete:$10.250

Costo de manejo:$0

Valor Total:$10.250 COP

Dice Contener :

Observaciones del cliente :PQR-12818341-C1D9A-0158

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	C1 C2	Cerrado
NE	No existe	N1 N2	No contactado
NS	No reside	FA	Fallecido
NR (X)	No reclamado	AC	Apartado Clausurado
DE	Desconocido	FM	Fuerza Mayor
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

Gestión de entrega: 1er 2do

El servicio de envíos de Colombia PDV: ITAGUI

Dirección: Carrera 50A 51-27 Local 9908-9909

Ciudad: Itagui - Antioquia

Teléfono:

Código Postal:

itagui.noroccidente@4-72.com.co

PO MEDELLIN NOR-OCCIDENTE

3333 469

33334693333000RA532077194CO

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 4722000

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55

Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@4-72.com.co

Mintic Concesión de Correo

Remitente

Nombre/ Razón Social: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
Dirección: CARRERA 58 Nº 42 - 125
Ciudad: MEDELLIN_ANTIOQUIA
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal: 050035072
Envío: RA532077194CO

Destinatario

Nombre/ Razón Social: ISABEL CRISTINA ECHEVERRI JIMENEZ
Dirección: RURAL_163018171000000107_VDA LOS ZULETA
Ciudad: ITAGUI
Departamento: ANTIOQUIA
Código postal:
Fecha admisión: