CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACIÓN EN CARTELERA 28 AGO 2025 DESFIJACIÓN EN CARTELERA 03 SEP 2025
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso

epm

NIT 890 904 996 - 1

Medellín, 15 de Agosto de 2025

Señor (a).

MARGARITA ELENA CASTAÑEDA CASTAÑEDA **PQR-12915540-K0G4A**

RURAL_190614100080598000_CL 47 77-41
RIONEGRO, Antioquia
Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-12915540-K0G4

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: 05/08/2025

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,

MARIA ISABEL VALENCIA FRANCO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190614100080598000-4-1

epm

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro:	PQR-12915540-K0G4	Fecha Creación:	04/08/2025 10:02:42 AM
Contacto:	Margarita Elena Castañeda Castañeda		
Instalación:	190614100080598000		
Dirección:	RURAL_190614100080598000_CL 47 77-41		
Meses Reclamados:	Julio-2025;		
Servicio:	Agua Potable	Municipio:	RIONEGRO
Causa:	Inconformidad con el consumo o producción facturado	Departamento:	Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina, se encuentra inconforme con los valores facturados de acueducto y alcantarillado en el mes de julio de 2025, indica que es demasiado y son los mismos y no han cambiado ningún habito de consumo, por lo que requiere una revision del medidor para determinar fugas, no presenta correo para notificación, autoriza a ser citado por mensaje de texto, la usuaria manifiesta su deseo la pagar la factura en la totalidad y no autoriza a separar valores. Se aclara que en caso de no estar de acuerdo con la respuesta y desea interponer recurso deberá cancelar la factura en la totalidad.

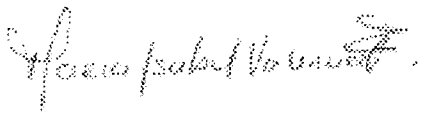
Nro. Respuesta:	PQR-12915540-K0G4	Fecha Respuesta:	05/08/2025 05:02:00 PM
Resultado:	No Accede		

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 14.00 metros cúbicos (m^3), facturado en el mes de julio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 28.60 M^3, para el periodo. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 577608275 del martes, 5 de agosto de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 581 M^3, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados. Adicionalmente la factura se encuentra cancelada. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 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. Así las cosas, 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:



MARIA ISABEL VALENCIA FRANCO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

e-envia
pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310095
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancia
CIIU 5320 Mensajeria Expresa

D.E | 03

CREDITO 034054030976

CUFE

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 15/08/2025 09:52 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: RIONEGRO-ANTIOQUIA-COLOMBIA REG.DESTINO: MEDELLIN CITA ENTREGA:

REMITE: EPM PQR158 | CENTRO DE COSTO: 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 | CEDULA / TI / NIT: 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN: 050015258 | CUENTA: 03-001-0004430

PARA: MARGARITA ELENA CASTANEDA CASTANEDA
CALLE 47 77-41

TEL: 3104283743 | CEDULA / TI / NIT: | COD. POSTAL: 054040309 | RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS:
PQR-12915540-K0G4

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:
AVISO

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	5000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE SI	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No.31	1	2
Rehusado	No.44	1	2
No Reside	No.35	1	2
No Reclamado	No.40	1	2
Dir. errada	No.34	1	2
Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2

Fecha de devolucion al remitente: D | M | A | H | M

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 16/08/2025

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

	D	M	A	H	M
1					
2					

Guia complementaria de devolucion:

Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario:

COLVANES S.A.S

NIT. 800.185.306-4

CARTA PORTE: E

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del PQR remitase a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

-RECOLECCION-

-ORIGEN ENVIA-

e-envia
pasión por lo que hacemos

COLVANES SAS. NIT 800.185.306-4
Principal: Carrera 88 # 17B-10 Bogota
Atencion al usuario (4) 4310095
www.envia.co

Lic.Min.Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic.Mintic 001368 del 4/8/2020
Vigilada y Controlada por Mintic
CIIU 4923 Transporte de Mercancia
CIIU 5320 Mensajeria Expresa

D.E | 03

CREDITO 034054030976

CUFE

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

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

FEC GENERACION/ADMISION 15/08/2025 09:52 ORIGEN: MEDELLIN-COLOMBIA DESTINO: RIONEGRO-ANTIOQUIA-COLOMBIA REG.DESTINO: MEDELLIN CITA ENTREGA:

REMITE: EPM PQR158 | CENTRO DE COSTO: 158

DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE

TEL: 8286657 | CEDULA / TI / NIT: 890904996-1 | COD. POSTAL ORIGEN: 050015258 | CUENTA: 03-001-0004430

PARA: MARGARITA ELENA CASTANEDA CASTANEDA
CALLE 47 77-41

TEL: 3104283743 | CEDULA / TI / NIT: | COD. POSTAL: 054040309 | RECIBE LOS SABADOS: SI

NOTAS:
PQR-12915540-K0G4

Nombre CC.Remitente

El remitente declara que esta mercancia no es contrabando, joyas, titulos valores, dinero, ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:
AVISO

UNIDADES	1
PESO (gramos)	1000
PESO VOL	1
PESO A COBRAR(Kg)	1
VALOR DECLARADO	5000
VAL SERV ME	0
FLETE VARIABLE	0
OTROS	0
TOTAL FLETE	0
CARTAPORTE SI	

CAUSAL DE DEVOLUCION

Desconocido	No.31	1	2
Rehusado	No.44	1	2
No Reside	No.35	1	2
No Reclamado	No.40	1	2
Dir. errada	No.34	1	2
Otros (Nov Operativa/cerrado)		1	2

Fecha de devolucion al remitente: D | M | A | H | M

Observaciones en la entrega:

Fecha estimada de entrega: 16/08/2025

Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas habiles despues de arribo en destino

INTENTO DE ENTREGA

	D	M	A	H	M
1					
2					

Guia complementaria de devolucion:

Recibi a satisfaccion / Nombre, CC y Sello Destinatario:

COLVANES S.A.S

NIT. 800.185.306-4

CARTA PORTE: E

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la pagina web www.envia.co de Colvanes SAS y en las carteleras ubicadas en los puntos de servicio, que regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripcion de este documento. Para la prestacion del PQR remitase a nuestra pagina web o al PBX (1)7943670

-ORIGEN ENVIA-