

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**01/12/2025      05/12/2025**

**Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13189449-W5H9      Fecha Creación: 14/11/2025 02:05:35 PM

Contacto: Ivan Dario Betancur Velasquez

Instalación: 043516505500270101

Dirección: CL 36 E SUR CR 55 E -27 (INTERIOR 101 )

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuario en calidad de inquilino en la instalación CL 36 E SUR CR 55 E -27 (INTERIOR 101 ) con contrato asociado 314160, El usuario presenta inconformidad con los cobros realizados bajo el concepto "Ajustes conceptos facturados" y solicita una revisión del consumo de agua y alcantarillado correspondiente al mes de octubre de 2025. Manifiesta que en la vivienda residen tres personas desde hace dos meses, por lo que considera que el consumo facturado no corresponde con el uso real del servicio. Al verificar en el sistema informático de EPM, se evidencia que se realizaron dos visitas técnicas, ambas con resultado "casa sola": la primera el 19 de septiembre de 2025 con orden 588628553, y la segunda el 20 de octubre de 2025 con orden 591603813. Por lo anterior, el usuario solicita una nueva revisión del servicio.

Nro. Respuesta: PQR-13189449-W5H9      Fecha Respuesta: 26/11/2025 08:11:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 116 m<sup>3</sup>, superando el límite superior de 10.18 m<sup>3</sup> y configurando una desviación significativa. Según los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, se facturó el promedio histórico de 6,17 m<sup>3</sup> y se dejaron 109,83 m<sup>3</sup> en investigación, generando las órdenes de revisión 588628553 (19/09/2025) y 591603813 (20/10/2025), ambas con resultado: Casa sola. Con dos visitas fallidas, el CCU (cláusula 39 y literal C de la cláusula 50) faculta a EPM para cargar los consumos investigados. Por ello, el valor de \$910.010,32 facturado en octubre de 2025 es correcto. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa no es imputable a la misma. En vista de lo anterior y dando aplicabilidad al literal C, de la Cláusula 50 del CCU, la empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de "ajustes a conceptos facturados", al mes de septiembre de 2025, por valor de: \$ 910.010,32 y cobrado en octubre 2025, es correcto, toda vez que éste hace referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 608259188 del martes, 18 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 918 m<sup>3</sup>, bien marcado, con servicio registrado 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. Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados, en el mes de octubre de 2025 como "ajustes a conceptos facturados", 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. En cuanto al mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 129 m<sup>3</sup>, sobrepasando el límite superior para el periodo de 39.600m<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, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 5,70 m<sup>3</sup>, dejando en investigación de consumos 123,30 m<sup>3</sup> y generó la orden de investigación de consumos quedando el consumo en investigación para el siguiente periodo. 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) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 5.70 m<sup>3</sup>. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 109.830 m<sup>3</sup> de agua y 104.630 m<sup>3</sup>, por valor de: \$910.016,74. Correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario 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. 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:**



---

DANIEL FELIPE ESTRADA ARISTIZABAL

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.





## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1448116
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	ibentacurvelasquez@gmail.com - Ivan Dario Betancur Velasquez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13189449-W5H9
<b>Fecha envío:</b>	2025-11-27 18:02
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:59		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:03:59  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:03:59	Nov 27 18:03:59 cl-t205-282cl postfix /smtp[8098]: 09EBD124880C: to=<ibentacurvelasquez@gmail.com>, relay=smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] . 16.27]:25, delay=0.3, delays=0.09/0 /0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44-88652b0f3a1si8859136d6.401 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/27 18:14:54  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/11/27 Hora: 18:14:57	Consumo para id 1448116, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

## Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13189449-W5H9

### Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

### Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13189449-W5H9-2863.pdf	application/pdf	b76178bd249573698b517b6d240d32e64b904dee0694c5c0db2a2b209ad267be

### Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13189449-W5H9..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)