

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera**      **Retiro en cartelera**  
**02/12/2025**              **09/12/2025**

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



**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13208357-X0B1                      Fecha Creación: 24/11/2025 03:37:41 PM  
Contacto: Liseth Carolina Romaña Escobar  
Instalación: 190046100283980000  
Dirección: RURAL\_190046100283980000\_190046100283980000  
Meses Reclamados: Septiembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Uraba                      Municipio: APARTADÓ  
Causa: Inconformidad con el consumo o              Departamento: Antioquia  
              producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

En calidad de inquilina inconforme con el consumo del mes de septiembre de 2025, y los ajustes conceptos facturados cobrados en la factura del mes de octubre de 2025, informa que no está de acuerdo con el cobro realizado, ya que no entiende porque tanto consumo, si no ha habido novedades en la instalación, por lo anterior, solicito respetuosamente una revisión detallada del consumo facturado, así como una verificación técnica de la instalación para descartar posibles errores de medición o facturación. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa y se le informó que la presentación de los recursos exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13208357-X0B1              Fecha Respuesta: 27/11/2025 04:54:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de septiembre de 2025, (consumo del 14 de julio al 13 de agosto), correspondiente a 30 días de consumo, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 18 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 11,275 m³, configurándose una desviación significativa, por lo cual se procedió a facturar según el promedio del inmueble, es decir 6,830 m³ y se dejó en investigación 11,170 m³. Nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión 580717068, del 3 de septiembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 458 m³, 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. Además, aumento se debe a que están utilizando más el servicio hace dos meses en lavado de ropa, aseo personal y quehaceres de la instalación, debido a que están constantemente, ya que antes permanecía solo el apartamento. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por lo anterior, Nuestra Empresa cobró para la factura de octubre del 2025 como ajustes por conceptos facturados, los 11,170 m³ que quedaron en investigación en la factura del mes de septiembre del 2025. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 610483680 del 26 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 482 m³, 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 septiembre de 2025, 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. No se separan valores, ya que el cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados. 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 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 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:**

---

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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>	1449080
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	jhedinsonquinonez7@gmail.com - Liseth Carolina Romaña Escobar
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208357-X0B1
<b>Fecha envío:</b>	2025-11-28 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>  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>	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:11		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/28 18:04:11  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:04:11	Nov 28 18:04:11 cl-t205-282cl postfix /smtp[16266]: 6C94C12487F8: to=<jhedinsonquinonez7@gmail.com> ; relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.34, delays=0.06/0.05/0.15/0.09, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-886524b1a88si21839626d6.277 - smtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/11/28 18:33:29  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<b>● Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/11/28 Hora: 18:33:33	Consumo para id 1449080, 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-13208357-X0B1

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-13208357-X0B1-4478.pdf	application/pdf	0788090a9551ceec428fa79235c60854ca3e68a9512c46fda85c8c20d8f211dd

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-13208357-X0B1..

Gracias por utilizar los medios digitales

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