

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

04/12/2025

11/12/2025

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-13185176-J0D3 Fecha Creación: 13/11/2025 10:19:08 AM

Contacto: Luz Dary Murillo Palacios

Instalación: 190048100182600000

Dirección: RURAL_190048100182600000_B OBRERO

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: APARTADÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

La señora Luz Dary Murillo Palacios, informa que esta inconforme con la facturación del consumo del mes noviembre de 2025, indica que no le leyeron el contador y por esa razón el consumo que se facturó de acueducto y alcantarillado es muy alto, pide que se le revise el contador para corroborar la lectura. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-13185176-J0D3 Fecha Respuesta: 01/12/2025 09:15:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra Empresa verifica la inconformidad del usuario en relación con la facturación del mes noviembre de 2025, consumo de acueducto y alcantarillado. Se aclara que, cuando el consumo registrado en un periodo aumenta o disminuye en los niveles que sobre pase los límites establecidos en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, este suceso se le llama desviación significativa, lo que obliga a la empresa a realizar revisiones previas a la facturación, para identificar la causa que dio origen al suceso. Resaltando también que, el consumo de alcantarillado se factura teniendo en cuenta la cantidad de agua que se registre en el contador de acueducto en cada periodo de cobro. Consecuentemente en el análisis del mes noviembre de 2025 se pudo establecer que: En la facturación de noviembre de 2025, consumo registrado 17 m³ de acueducto, límite superior permitido 22,275m³, no hubo desviación significativa. Así las cosas, en el mes noviembre de 2025, no hubo desviación significativa de consumo, por lo tanto, los consumos fueron facturados según el registro del contador, dando con ello cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. Además, no fue necesario la verificación previa a la facturación del periodo por no existir desviación de consumo. Para un mejor entendiendo con el usuario y de conformidad con lo exigido por el usuario se realizó una revisión técnica donde se pudo evidenciar que, la lectura de facturación es coherente con la lectura que tiene actualmente el contador, se descarga inconsistencia de lecturas, no fue posible determinar si hay fugas perceptibles y/o imperceptibles, debido a que no hubo quien atendiera la revisión en el inmueble. Por lo anterior, no se encuentran fallas en el proceso de facturación del mes objeto de la reclamación noviembre de 2025, cobro correcto. Se hace claridad en que, el consumo facturado corresponde al registro del equipo de medida, el cual a su vez depende del uso que se le dé al servicio en el periodo de facturación respectivo. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

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:



ARIEL RENE LOPEZ LONGA
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

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

Id mensaje:	1451246
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luzdarymurillopalacios@gmail.com - Luz Dary Murillo Palacios
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13185176-J0D3
Fecha envío:	2025-12-02 18:01
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:14		Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:04:14 Política: 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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:04:15	Dec 2 18:04:15 cl-t205-282cl postfix /smtp[6849]: 03627124880C: to=<luzdarymurillopalacios@gmail.com>; relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27] .16.27]25, delay=0.36, delays=0.12/0. 02/0.14/0.08, 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 af79cd13be357- 8b52a1d7400si580646485a.17 7 1 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:20:03 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:20:06	Consumo para id 1451246, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13185176-J0D3

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-13185176-J0D3-530.pdf	application/pdf	abdc3a9c6925c533e45a7105517241427a0a4626cef99ef601cec217b7d5016e

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-13185176-J0D3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co