

**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.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13207133-M5Z5

Fecha Creación: 24/11/2025 11:52:04 AM

Contacto: Jose Gilberto Ruiz Soto

Instalación: 072624005200040000

Dirección: CR 64 CL 25 B -4

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: ITAGUI

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por el consumo de agua y alcantarillado facturado en la cuenta de noviembre, donde le facturaron en ambos servicios 12 metros cúbicos (m3), agua por el valor de \$66.170 y alcantarillado por el valor de \$48.817, no esta conforme con este consumo e indica que no entiende cual es la causa que genera este aumento.

Nro. Respuesta: PQR-13207133-M5Z5

Fecha Respuesta: 01/12/2025 10:27:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. Es por esto por lo que tomamos atenta nota del reclamo presentado el día 24 de noviembre de 2025 donde reclama por el consumo de agua y alcantarillado facturado en la cuenta de noviembre, donde le facturaron en ambos servicios 12 metros cúbicos (m3), agua por el valor de \$66.170 y alcantarillado por el valor de \$48.817. Basándose en lo anterior EPM realizo una visita para generar una revisión en la instalación para determinar que pudo causar el aumento de consumo y la desviación significativa; Esta revisión se generó el día 29 de noviembre con orden 611564839 y en la cual se encontró lo siguiente. Medidor de marca WATERTECH con serie 2016714804 y se detectó la lectura actual para el medidor de 580, la instalación está ocupada hace 20 años por 4 personas aproximadamente. Además, en esta revisión no encontraron fugas perceptibles (daño) ni fugas imperceptibles (fuga interna), se verificó funcionamiento del medidor y se encontró en buen estado, por lo tanto, no hay trocamiento, no comparte con otras instalaciones y se encuentra marcado correctamente. Se revisa por flujo y el medidor registra correctamente, Se le notifica a y se le explica proceso de facturación y de lecturas. Por lo tanto. EPM informa que el aumento se genera por uso del servicio. Por lo anterior no se reconsideran los valores y consumos reclamados para el mes de noviembre de 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.

Resuelto por:



SANTIAGO CANOLA CARDENAS
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

Id mensaje:	1451390
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jo-gilber.ruiz@hotmail.com - Jose Gilberto Ruiz Soto
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13207133-M5Z5
Fecha envío:	2025-12-02 18:02
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 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.	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:03:58		Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:03:58 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:03:59	Dec 2 18:03:59 cl-t205-282cl postfix /smtp[27941]: 090931248819: to=<jo-gilber.ruiz@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.73.7]:25, delay=1.1, delays=0.1/0.03/0.68/0.26, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.7] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AMS1EPF00000046.eurprd04.prod.outlook.c o m 2025-12-02T23:03:58.885Z 08DE2EC4CBE53266] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/02 18:27:35 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/02 Hora: 18:27:38	Consumo para id 1451390, 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

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-13207133-M5Z5-1153.pdf	application/pdf	df1fda9f6a99d00db79e1c408a20369a5a7a88e76d4418b65bf6a862bb0c01eb

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-13207133-M5Z5..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co