

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

06/01/2026

13/01/2026

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-13252541-X1P0 Fecha Creación: 12/12/2025 03:03:44 PM

Contacto: Leydys Arassys Caicedo Moreno

Instalación: 190838100754420000

Dirección: RURAL_190838100754420000_190838100754420000

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por cobro por ajuste concepto facturado de noviembre consumo del 17 de septiembre al 17 de octubre por un ajuste de 26 metros cúbicos de agua, ya que manifiesta que está muy alto y que en el inmueble viven tres personas y no comprende porque le llegó tan alto. Adicional manifiesta no tener visita en el inmueble en ese tiempo ni fugas, solicita visita y reconsiderar ese cobro, contrato 12209321.

Nro. Respuesta: PQR-13252541-X1P0 Fecha Respuesta: 31/12/2025 08:24:00 AM

Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 34 metros cúbicos (m^3), facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 616748169 del miércoles, 17 de diciembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 371 m^3 . Se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y se detectó una fuga imperceptible. Por lo tanto, se reconsideran los consumos facturados en el mes de diciembre como ajustes conceptos facturados del mes de noviembre del 2025, cobrando 8 m^3 , de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble, en lugar de 34 m^3 . Adicionalmente, se precisa que el reconocimiento se realiza a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible y le informamos que cuenta con dos meses para repararla a partir de la fecha, período en el cual se cobrará por promedio. Si vencido ese término, el cliente no ha reparado la fuga, la empresa cobrará el consumo real que se cause en el inmueble durante los períodos posteriores al plazo otorgado.

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:

Carlos Bedoya

CARLOS ENRIQUE BODOYA CUARTAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100754420000-104-010426149

CONTRATO: 12209321

DIRECCIÓN ENTREGA:

190838100754420000

MUNICIPIO: TURBO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. **1484348572**

CLIENTE: **FRANCISCA MORENO GULFO**

CC/NIT: **39298292**

CICLO: **104 - ESTRATO: 1**

Facturación de:
DICIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **23/01/2026**

REFERENTE DE PAGO:

1115323857-07

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® GAS	9 m3	\$13.799,86	10.846 m3	\$38.436,65
ACUEDUCTO	8 M3	\$30.326,35	14 M3	\$56.853,98
TOTAL EPM			\$95.290,97	
MÝS CUENTAS VENCIDAS			\$74.836,87	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$229,16
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$170.357,00	

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$24.444,79**



epm®

(415)7707173981008(8020)111532385707(3900)170357(96)20260123

CONTRATO:
12209321

TOTAL A PAGAR \$170.357,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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 que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1468481
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	leidys.caicedo2024@gmail.com - Leydys Arassys Caicedo Moreno
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252541-X1P0
Fecha envío:	2026-01-02 18:00
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/01/02 Hora: 18:03:16		Tiempo de firmado: 2026/01/02 18:03:16 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 está llena.)	Fecha: 2026/01/02 Hora: 18:03:17	Jan 2 18:03:17 cl-t205-282cl postfix /smtp[11394]: 79AD61248802: to=<leidys.caicedo2024@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.27]:25, delay=1.4, delays=0.1/0.03/1/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 46e09a7af769-7cc668152e3si23978052a34.149 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/02 18:14:22 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/02 Hora: 18:14:25	Consumo para id 1468481, estado 55: --- [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-13252541-X1P0

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	d66aca253e5a569321d2671964f45900a6b9f4aa8fe154b7a75b0ecdc770e8f6
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	eec488ac15a2247ad81e443f0c6cf4e9718111e0d832d497e07e7de1d04c4249

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-13252541-X1P0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co