

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.	



Medellín, 31 de diciembre de 2025.

Señor
AZAEAL PALACIOS
palaciospalaciosazael@gmail.com

0156ER- 20250130232157

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120243984.

Cordial saludo señor Azael,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento a través del cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la respuesta entregada mediante la PQR-13266050-Q5R7 relacionada con el consumo de acueducto y alcantarillado del periodo de noviembre de 2025 facturado bajo el contrato nro.13161356, correspondiente al inmueble identificado con la dirección CR 100 AF CL 48 FA -6 (INTERIOR 302) del municipio de Medellín, Antioquia y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 18 de diciembre del presente año, en una de las oficinas de atención al usuario, usted, en calidad de propietario, reclamó por el valor facturado en el mes de noviembre por el consumo de 44 metros cúbicos (m³) en el servicio de acueducto y alcantarillado correspondiente al número de contrato antes mencionado. La reclamación quedó registrada con la PQR-13266050-Q5R7.

Nuestra empresa luego de verificar la información para la misma fecha y de manera personal dio respuesta a su reclamación informando no acceder a sus pretensiones toda vez que, de acuerdo con las validaciones realizadas, el proceso de lectura y facturación no presentaron inconsistencias; por lo anterior, nuestra Empresa no reconsideró los valores facturados para el mes reclamado, por encontrarlo ajustado a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

Acto seguido fue notificado de la decisión y se informó sobre el derecho a interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, el recurso de reposición ante nuestra empresa, y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD así mismo el canal oficial para radicarlos y en particular el cumplimiento con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y en subsidio de apelación ante la SSPD por la respuesta comunicada en la decisión de la PQR-13266050-Q5R7, en el cual argumenta desconocer la razón por la cual le puede llegar una factura con un cobro de 45.7 m³ aun cuando las facturas anteriores no superaban el tope máximo de 5m³, además en el inmueble no se tienen fugas ni otra anomalía que justifique la alteración del consumo.

Análisis adelantado por EPM

De acuerdo con el análisis del recurso de reposición presentado por usted, se establece que, cuando el recurrente no cumple con los requisitos de ley, como en este caso en el que no se acreditó el pago de las sumas que no son objeto del recurso, debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el cual señala: *“...Sin embargo, para recurrir, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos”*. Asimismo, se debe dar aplicación a lo definido en el artículo 78 de la Ley 1437 de 2011, que ordena el rechazo del recurso cuando el escrito mediante el cual se formula no cumple con los requisitos establecidos.

Para su caso en particular, se verifica el cumplimiento de este requisito; sin embargo, se evidencia que, a la fecha, no se efectuó el pago de las sumas no reclamadas (\$472.799) de acuerdo con la factura que le fue entregada en la respuesta a su reclamación, siendo este un requisito indispensable dentro del procedimiento para el trámite de los recursos. El último pago registrado para el contrato corresponde al 24 de noviembre de 2025, por un valor de \$87.370, anterior a la fecha de respuesta a su reclamación.

Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa en cumplimiento de lo establecido en Art.155 de la Ley 142 de 1994, y teniendo en cuenta que no realizó el pago de las sumas no reclamadas, rechaza el recurso de reposición presentado a través del radicado 20250120243984 del 22 de diciembre de 2025, relacionado con la respuesta emitida a la reclamación registrada con la PQR-13266050-Q5R7.

Dada esta situación, el valor de **\$235.571** que inicialmente había sido separado en la atención de la reclamación, ha sido nuevamente cargado en su factura, la cual se adjunta a la presente comunicación. Dicho valor quedará vencido y el no pago puede generar la suspensión del servicio, no obstante, y si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

Para terminar, ponemos en su conocimiento que puede hacer uso del recurso de queja, trámite que podrá adelantar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Lina Marcela Acevedo Posada', is placed over a light gray rectangular background.

LINA MARCELA ACEVEDO POSADA
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P.

PQR-13266050-Q5R7-R

Anexo (1 folio):

-Factura con valores cargados.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


084020168610060302-14-001428079

CONTRATO: 13161356
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 100 AF CL 48 FA -6 (INTERIOR 302)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1486559315
CLIENTE: AZAEL PALACIOS
CC/NIT: 8353309
CICLO: 14 - ESTRATO: 1

Facturación de:
DICIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 08/01/2026

REFERENTE DE PAGO:
1115313845-46

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	44 m3	\$180.651,23	35 m3	\$137.271,73
SANEAMIENTO	44 m3	\$143.383,00	35 m3	\$108.867,99
TOTAL EPM				\$246.139,47
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$708.370,06
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.382,47
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$967.892,00

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: \$77.566,48



(415)7707173981008(8020)111531384546(3900)967892(96)20260108

CONTRATO:
13161356

TOTAL A PAGAR	\$967.892,00
* 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



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1468482
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	palaciospalaciosazael@gmail.com - Azael Palacios
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120243984
Fecha envío:	2026-01-02 18:00
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: 2026/01/02 Hora: 18:03:15		Tiempo de firmado: 2026/01/02 18:03:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/01/02 Hora: 18:03:17	Jan 2 18:03:17 cl-t205-282cl postfix /smtp[3984]: A61261248800: to=<palaciospalaciosazael@gmail.com>g t ;, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.27]:25, delay=1.8, delays=0.08/0/1.4/0.25, 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=OverQuotaTemp5614622812f47-457b39f3e5esi24736011b6e.0 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/02 18:14:40 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/02 Hora: 18:14:42	Consumo para id 1468482, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120243984

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)
Oficio-PQR-13266050-Q5R7-R-7082.pdf	application/pdf	e9f535b70374e5805d8cd72a664c3d2f67f3f9ded1fe975ceece6ba2fb874791

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 Oficio de respuesta al número de radicado 20250120243984. Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co