

**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.



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13282977-C2H4      Fecha Creación: 29/12/2025 09:22:56 AM

Contacto: Cindy Yesith Mejia Viloria

Instalación: 084018660150320126

Dirección: CL 48 FF CR 100 AE -32 (INTERIOR 126 )

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Cindy Yesith Mejia Viloria Cédula: 1067919900 Dirección: CL 48 FF CR 100 AE -32 (INTERIOR 126 ) Contrato: 13171681 Teléfonos: 3044656940 Correo Electrónico: cindymejaviloriaa@gmail.com Valor del reclamo: \$246.202 Meses a reclamar: Diciembre sin ajustes. Observación: Usuaria en calidad de propietaria, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre para el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que son 4 personas las que hacen uso del servicio y no han tenido novedades, ni cambios en los hábitos de consumo. Asegura estar pagando el consumo de sus vecinos, ya que indica que ser única a la que le llaga cobro por el consumo del servicio de agua, por lo que solicita se valide su factura y se revise que puede estar pasando. Residen en la vivienda hace 2 años. La usuaria autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico. SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 3ff164b2-631b-4ff2-b9d6-d35dc9ea9d48

Nro. Respuesta: PQR-13282977-C2H4      Fecha Respuesta: 30/12/2025 03:36:00 PM

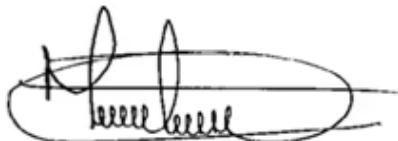
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes de diciembre de 2025 se registró un consumo de 37 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), generando desviación significativa debido a que el límite superior es de 15,092 m<sup>3</sup>, dado esta variación en el consumo se creó la orden de visita bajo número 612483468 realizada el día 12 de diciembre de 2025, encontrando fuga perceptible en sanitario, los accesorios se encontraron en mal estado, se recomienda remediar dicha fuga para evitar el aumento en el consumo. 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 objeto del reclamo, 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación en este caso 9,148 m<sup>3</sup>. Se dejan en reclamación 27,852 m<sup>3</sup> por un valor de \$223.491. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en la factura siguiente, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se entrega factura provisional por valor de \$167.034). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. 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 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:**



---

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

084018660150320126-14-001428079

**CONTRATO: 13171681**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 48 FF CR 100 AE -32 (INTERIOR 126 )**

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1486554630**

CLIENTE: **OMAR YESITH MEJIA MEJIA VILORIA**

CC/NIT: **1067933499**

CICLO: **14** - ESTRATO: **1**

Facturación de:  
**DICIEMBRE/2025**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **08/01/2026**

REFERENTE DE PAGO:

**1115274256-80**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	9 m3	\$22.321,22	37 m3	\$146.149,56
SANEAMIENTO	9 m3	\$16.912,09	37 m3	\$115.816,44
		<b>TOTAL EPM</b>	<b">\$261.966,05</b">	
		<b>MÝS CUENTAS VENCIDAS</b>	<b">\$115.255,93</b">	
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>	<b">\$13.302,90</b">	
		<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>	<b>-\$223.490,88</b>	
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>	<b>\$167.034,00</b>	

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**



**epm®**

CONTRATO:  
**13171681**

(415)7707173981008(8020)111527425680(3900)167034(96)20260108

**TOTAL A PAGAR**

**\$167.034,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://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](http://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

<b>Id mensaje:</b>	1467883
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	cindymejaviloriaa@gmail.com - Cindy Yesith Mejia Viloria
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13282977-C2H4
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-31 18:46
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:48:54		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 18:48:54  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 18:48:55	Dec 31 18:48:55 cl-t205-282cl postfix /smtp[12247]: B9B2212487EB: to=<cindymejaviloriaa@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125. 1.37.26]:25, delay=1.1, delays=0.1/0. 47/0.47/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[74.125.137.26] ] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User a92af1059eb24- 121b876bc0esi34171693c88.1 0 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/31 19:10:44  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/31 Hora: 19:10:48	Consumo para id 1467883, 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-13282977-C2H4

### 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	538c59b2f49cafd5466105259560081612f34eade4d2719baa7dd068ec95fc1a
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	3086f6abe4bee84ae001293b870e4c14ddc66e6d105eb4bab1fb617a2a8660a6

### 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-13282977-C2H4..

Gracias por utilizar los medios digitales

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