

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera **Retiro en cartelera**
07/11/2025 **13/11/2025**

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-13109804-W4Z4 Fecha Creación: 16/10/2025 02:42:31 PM

Contacto: Jose Gilberto Rivera Cartagena

Instalación: 190838100088495000

Dirección: RURAL_190838100088495000_190838100088495000

Meses Reclamados: Septiembre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario reclama por cobro de ajuste concepto facturado con periodo de consumo del 17 de julio al 16 de agosto de 27 metros cúbicos de agua, dado que manifiesta es muy alto y no comprende porque le llegó tan alto, y que los inquilinos nuevos en el inmueble están inconformes y no mantienen en el inmueble. y que el tanque subterráneo no lo está llenando dado que está lloviendo mucho. reclama por ajuste concepto facturado de agua y alcantarillado facturación de septiembre.

Nro. Respuesta: PQR-13109804-W4Z4

Fecha Respuesta: 04/11/2025 09:17:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello, que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado para el estado de cuenta de septiembre de 2025 asociado al contrato 11569585 Teniendo en cuenta que, para los meses de septiembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 27 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior y configurándose una desviación significativa, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos cinco (5) meses en el inmueble para la factura de 7 m3 y dejó en investigación 20 m3. Para identificar la causa que originó la variación del consumo se realizan las respectivas revisiones previas con orden 583749233 el 15 de septiembre de 2025 donde en el momento de la visita no hay aguan el sector, usuario justifica consumo indicando que el aumento se debe al uso constante del servicio en actividades domésticas, aseo general, y lavado de prendas de vestir, llenado de tanque subterráneo. Usuario queda enterado del informe de la revisión y de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se dio continuidad al proceso de facturación. Según lo expuesto, para la factura de octubre de 2025 se reajustó el consumo pendiente de 20 m3 en el servicio de agua y alcantarillado por un valor de \$101.185,02, además del consumo registrado del 12 de agosto al 12 de septiembre de 2025 para 31 días en 24 m3, y el cual presentó desviación significativa y se facturo por promedio 5,440 m3 dejado en investigación 18,560 m3. Con el fin de atender la solicitud del usuario, se realiza visita al inmueble el 18 de octubre de 2025 para efectuar una revisión técnica con orden 599413836, en la cual se encontró instalación en terreno medidor en buen estado, no existe error de lectura, no troca, medidor con fluido registra sin fluido no registra, no hay fuga perceptible e imperceptible, surte vivienda familiar habitada por cinco personas hace cuatro meses. Usuario queda enterado del informe de la revisión. se dejó constancia Es de aclarar que siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. Por las razones expuestas. Nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de septiembre de 2025 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. Se deja en reclamación el valor de \$101.185,02 correspondiente al ajuste de conceptos facturados de septiembre. 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 el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. si no interpone recursos de ley, 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.

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:



LUZ ORFIRIS GARCIA BERNAL

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:	1433014
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	j.gilberto1212@gmail.com - Jose Gilberto Rivera Cartagena
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13109804-W4Z4
Fecha envío:	2025-11-05 18:45
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: 2025/11/05 Hora: 18:46:08		Tiempo de firmado: 2025/11/05 18:46:08 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: 2025/11/05 Hora: 18:46:10	Nov 5 18:46:10 cl-t205-282cl postfix /smtp[27515]: ADA7812486D5: to=<j.gilberto1212@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.08/0/0.94/0.27, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTempffacd0b85a97d-429eb44e487si511734f8f.409 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/05 19:00:52 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/05 Hora: 19:00:54	Consumo para id 1433014, 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

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-13109804-W4Z4-8403.pdf	application/pdf	8b934fc92212f40f2f55177f3da99921cad4ce7aea95342f218e996a9e979fac

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-13109804-W4Z4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co