

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera      Retiro en cartelera**

**09/02/2026**

**13/02/2026**

**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-13359290-P8G5      Fecha Creación: 28/01/2026 04:38:09 PM

Contacto: Francisco Antonio Perez Angarita

Instalación: 053817402100580201

Dirección: CL 37 D CR 82 A -58 (INTERIOR 201 )

Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-  
2025;Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable      Municipio: MEDELLIN

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

**Detalle de lo solicitado:**

En calidad de inquilino se presenta inconforme con el consumo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026, además de los ajustes conceptos facturados de los meses de septiembre a razón de 16,17 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), en octubre (42,94 m<sup>3</sup>) en noviembre (35,82 m<sup>3</sup>) y en diciembre (28,97 m<sup>3</sup>), se dejan valores en reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13359290-P8G5      Fecha Respuesta: 04/02/2026 10:07:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Teniendo en cuenta que, para el mes de agosto de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 26 metros cúbicos ( $m^3$ ), sobre pasando el límite superior de 15,4  $m^3$ , configurándose una desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU). Nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 9,33  $m^3$  y dejó en investigación 16,67  $m^3$ . Previo a la facturación del consumo en investigación del mes agosto de 2025 se programó revisión No. 573834599 el 1 de agosto de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo. Por tal razón, se programó otra visita para el 3 de septiembre de 2025, con orden No. 577302026 e igual resultado. Para el mes de septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 50  $m^3$ , sobre pasando el límite superior de 16,225  $m^3$ , configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU. Nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos 6 meses en el inmueble 7,06  $m^3$  y dejó en investigación 42,94  $m^3$ . Previo a la facturación del consumo en investigación del mes septiembre de 2025 se programó revisión No. 582454010 el 3 de septiembre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo. Por tal razón, se programó otra visita para el 23 de septiembre de 2025, con orden No. 586495941 e igual resultado. Para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 45  $m^3$ , sobre pasando el límite superior de 26,95  $m^3$ , configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU. Nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos 6 meses en el inmueble 9,18  $m^3$  y dejó en investigación 35,82  $m^3$ . Previo a la facturación del consumo en investigación del mes octubre de 2025 se programó revisión No. 591288669 el 1 de octubre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo. Por tal razón, se programó otra visita para el 31 de octubre de 2025, con orden No. 594827813 e igual resultado. Para el mes de noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 46  $m^3$ , sobre pasando el límite superior de 37,95  $m^3$ , configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU. Nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos 6 meses en el inmueble 17,03  $m^3$  y dejó en investigación 28,97  $m^3$ . Previo a la facturación del consumo en investigación del mes noviembre de 2025 se programó revisión No. 600654875 el 31 de octubre de 2025, la cual no fue posible realizar, ya que el inmueble se encontraba solo. Por tal razón, se programó otra visita para el 2 de diciembre de 2025, con orden No. 604263985 e igual resultado. Ahora bien, de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 35  $m^3$  para diciembre de 2025 y de 30  $m^3$  para enero de 2026, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 49,225  $m^3$  para diciembre y de 56,925  $m^3$  para enero. Una vez reclama el cliente se programó visita bajo la orden 629159851 el día 31 de enero de 2026, donde se encontró medidor con lectura de 1247, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, no se identificó error en la lectura, no existe trocamiento, no comparte el servicio, se revisó con geófono no existe fuga imperceptible, se observó fuga perceptible en el sanitario no sella el llenado, se indica remediar. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio por subcategoría que corresponde a 11,1  $m^3$  para diciembre de 2025 y 10,8  $m^3$  para enero de 2026. Se dejan en reclamación 23,9  $m^3$  y 19,2  $m^3$  respectivamente por valor de \$565.720. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**



CARLOS ANDRES SUAZA ALVAREZ





## 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>	1489751
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	franciscoperezcontrataciones@gmail.com - Francisco Antonio Perez Angarita
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13359290-P8G5
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-05 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:08		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 18:04:08  <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 está llena.)</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:04:10	Feb 05 18:04:10 mail postfix/smtp [3784979]: 52CBC1E20310: to=<franciscoperezcontrataciones@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.2, delays=0.09/0.9/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 ffacd0b85a97d-4362997108esi1107771f8f.425 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 18:29:30  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:29:32	Consumo para id 1489751, 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-13359290-P8G5

### 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-PQR-13359290-P8G5-3894.pdf	application/pdf	08ee778f5c222649e1f7aad47c774088b2843ab2c5cea575742186fe848971d5

### 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-13359290-P8G5..

Gracias por utilizar los medios digitales

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