

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

09/12/2025 15/12/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**

aguas
regionales[®] | Grupo epm

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-13202249-G7G1 Fecha Creación: 20/11/2025 04:07:47 PM

Contacto: Doris Maria Diaz Rivas

Instalación: 190838100000947000

Dirección: RURAL_190838100000947000_EL CENTRO

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: TURBO

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

Detalle de lo solicitado:

Usuaria en calidad de inquilina, se presenta para reclamar por inconformidad con el cobro de ajustes conceptos facturados cobrados en la factura de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 117846982, correspondiente a agua potable y alcantarillado. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación.

Nro. Respuesta: PQR-13202249-G7G1 Fecha Respuesta: 03/12/2025 10:40:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos facturados de 17,000 metros cúbicos (m^3) para octubre y de 9,000 m^3 para noviembre de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presento desviación significativa para el mes de noviembre debido a que el límite superior fue de 10,566 m^3 , pero para el mes de octubre de 2025, si presento desviación significativa debido a que el límite superior fue de 6,441 m^3 , lo que nos llevó para dicho mes cobrar un consumo promedio, calculado basados en los seis últimos meses de consumo en la instalación, cobrando 2,390 m^3 , en lugar de 17 m^3 , dejando en investigación 14,61 m^3 , los cuales fueron cobrados en la factura de noviembre de 2025, como ajustes conceptos facturados, los cuales se cobraron después de verificar en la instalación en revisión previa del día 1 de octubre de 2025, donde se encontró que el aumento se debía en la variación en el nivel de utilización, por mayor uso del servicio, por ser inquilinos nuevos hace dos meses, donde todo se encontró normal, y el cliente justificó que el aumento se debía a mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de octubre y noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Así mismo, se dejan en reclamación 14,61 m^3 para el mes de octubre. Por Valor Total de: \$74.080,31. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura.

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:



YUDY ALEXANDRA CARDONA BARRERA

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:	1453007
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	DORISMARIDIAZRIVAS@GMAIL.COM - Doris Maria Diaz Rivas
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13202249-G7G1
Fecha envío:	2025-12-04 18:01
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: 2025/12/04 Hora: 18:03:53		Tiempo de firmado: 2025/12/04 18:03:53 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: 2025/12/04 Hora: 18:03:55	Dec 4 18:03:55 cl-t205-282cl postfix /smtp[21767]: F1EFA12487F8: to=<DORISMARIDIAZRIVAS@GMAIL.COM>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.2.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.11/0/0.94/0.29, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.1.16.27] 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-42f7d4a519asi1280324f8f.1520 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/04 18:28:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2025/12/04 Hora: 18:28:33	Consumo para id 1453007, 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-13202249-G7G1

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-13202249-G7G1-7170.pdf	application/pdf	7431eb8a77ad1d3658336976193aca7fd23d49560521c383f10337dd8a9e32fc

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-13202249-G7G1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co