

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

10/11/2025 14/11/2025

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-13123631-Z5W3

Fecha Creación: 22/10/2025 09:41:18 AM

Contacto: Alejandra Ceballos Giraldo

Instalación: 056413001000300000

Dirección: CL 63 CR 41 -30

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Alejandra Ceballos Giraldo Cédula: 43521084 Dirección: CL 63 CR 41 -30 Contrato: 1249578
Teléfonos: 3193521088 Correo Electrónico: alejita-gih@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 309.967,07
Meses a reclamar: octubre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que no esta de acuerdo con el consumo facturado, ya que en la vivienda son 5 personas que siempre han tenido un consumo constante, no han tenido ninguna novedad que justifique ese incremento, residen en la vivienda hace 2 años, solicita una revisión mas a fondo, ya que informa que en la visita por altos consumos, el funcionario ni siquiera ingreso la vivienda. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 6a7964cb-1907-472a-903e-98485d277266

Nro. Respuesta: PQR-13123631-Z5W3

Fecha Respuesta: 05/11/2025 11:55:00 AM

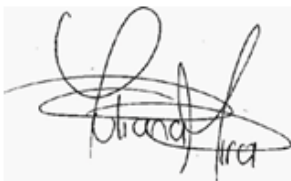
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 37 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 35,75 M³, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de realización de revisión No. 593505644, del 30 de septiembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio en actividades de preparación de alimentos y aseo general durante el mes de septiembre, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, no hay trocamiento, no hay error de la lectura. Con el propósito de esclarecer los aspectos relacionados con el consumo registrado, se indica que el concepto de desviación significativa del consumo se refiere a aquellas variaciones que se encuentren por encima o por debajo de los límites establecidos. Para el servicio de agua potable y agua residual, dichos límites fueron definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la resolución 151 de 2001, artículo 1.3.20.6, y posteriormente integrados y unificados en la resolución 943 de 2021, artículo 1.13.1.6. 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 de octubre 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. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 21,667 M³. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 15,333 M³, por valor de \$134.337,70. 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. (Se anexa factura). 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, teniendo en cuenta que, durante el proceso de investigación de consumos acá referido, se realizó la revisión de rigor en el punto de prestación del servicio y no se hallaron anomalías. Sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



YULIANA MIRA JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

056413001000300000-10-001028350

CONTRATO: 1249578
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 63 CR 41 -30
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1475316226
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 10 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

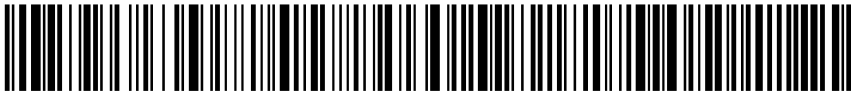
Día Mes Año
Fecha máxima pago: 02/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106427196-01

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	23 m3	\$111.753,58	37 m3	\$184.951,94
SANEAMIENTO	23 m3	\$83.240,41	37 m3	\$138.722,20
ENERGÍA	145 kwh	\$111.579,18	144 kwh	\$112.292,79
GAS	16 m3	\$46.915,94	16.373 m3	\$49.303,78
TOTAL EPM				\$485.270,25
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$40.872,45
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$134.337,70
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$391.805,00

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: \$33.755,61



(415)7707173981008(8020)110642719601(3900)391805(96)20251202



CONTRATO:1249578

TOTAL A PAGAR	\$391.805,00
* 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 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:	1434000
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	alejita-gih@hotmail.com - Alejandra Ceballos Giraldo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13123631-Z5W3
Fecha envío:	2025-11-06 18:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 2025/11/06 Hora: 18:04:44		Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:04:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/06 Hora: 18:04:45	Nov 6 18:04:45 cl-t205-282cl postfix /smtp[21020]: 12D3912487F3: to=<alejita-gih@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.68.4]:25, delay=0.98, delays=0.13/0/0.61/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.4] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DB1PEPF00039234.eurprd03.prod.outlook.c o m 2025-11-06T23:04:44.865Z 08DE191D1650FFE6] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:43:57 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/06 Hora: 18:44:01	Consumo para id 1434000, estado 51: --- [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_de_respuesta.pdf	application/pdf	2bd3e6cfcc0c7b134c21d0c634c497bd4a50288eb37402001887f7501eafd4c2
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	4503cada5d0f48e1d63beb61ac3e1549e5f0a8701a8ac677d684aba80c1ec71f

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-13123631-Z5W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co