

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-13131861-P3F3

Fecha Creación: 24/10/2025 01:20:53 PM

Contacto: Ruben Dario Henao Garces

Instalación: 055129006620280000

Dirección: CR 19 CL 56 FB -28

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ruben Dario Henao Garces Cédula: 1007806382 Dirección: CR 19 CL 56 FB -28 Contrato: 1427201 Teléfonos: 3045586127 Correo Electrónico: nataly100986@gmail.com Valor del reclamo: \$ 355.279,23 Meses a reclamar: consumos de Octubre con los ajustes del mes de septiembre. Observación: En calidad de usuario del servicio. 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 los valores facturados, ya que es un consumo muy excesivo, tanto en los ajustes conceptos facturados de septiembre como en los consumos de octubre, dice que se la pasan trabajando fuera del inmueble y llegan en la noche. Solicita una revisión y justificación de los valores tan elevados, residen en la vivienda hace 14 meses y habitan 2 personas. 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: 0f2c55c0-40ed-40dd-9f3f-f5683cd219ff

Nro. Respuesta: PQR-13131861-P3F3

Fecha Respuesta: 30/10/2025 03:00:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 36,670 metros cúbicos (m³). Sobrepasando el límite superior de 23,466 m³, establecido para el periodo y configurándose una desviación significativa de 20,000 m³ (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Dado lo anterior, Nuestra empresa y de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: 16,670 m³, y generó la orden de investigación de consumos 36. En atención de ello, se realizaron las revisiones previas del 8 de octubre de 2025 con número 587840579 y 593871902. En dichas visitas de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles e internamente en el inmueble no se identificaron elementos de juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados. Por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio y comparte el servicio con otra vivienda. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de octubre de 2025, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para el periodo de septiembre de 2025, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre de 2025 y octubre de 2025, 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 histórico de los últimos cinco (5) periodos en el inmueble, que en este caso corresponde a: 17,20 m³. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación: 12,800 m³. Por valor de \$112.157,69. Así mismo, se dejan en reclamación: 20,00 m³ para septiembre de 2025, por valor de \$170.069, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". 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. 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 la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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:

ALINA MARIA RIOS RUIZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055129006620280000-11-001128041

CONTRATO: 1427201
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 19 CL 56 FB -28
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1475502776
CLIENTE: ALBA DOLLY GARCIA OCAMPO
CC/NIT: 43083495
CICLO: 11 - ESTRATO: 1

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 04/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1105405212-32

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	17 m3	\$46.746,75	30 m3	\$211.263,09	
SANEAMIENTO	17 m3	\$34.759,91	30 m3	\$159.537,81	
GAS	0 m3	\$10,79	0 m3	\$20.518,74	
TOTAL EPM				\$391.319,40	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$12.990,29	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$282.226,69	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$122.083,00	

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: \$77.658,67



(415)7707173981008(8020)110540521232(3900)122083(96)20251104



CONTRATO:1427201

TOTAL A PAGAR	\$122.083,00
* 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:	1431426
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	nataly100986@gmail.com - Ruben Dario Henao Garces
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13131861-P3F3
Fecha envío:	2025-10-31 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: 2025/10/31 Hora: 18:04:39		Tiempo de firmado: 2025/10/31 18:04:39 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: 2025/10/31 Hora: 18:04:41	Oct 31 18:04:41 cl-t205-282cl postfix /smtp[28895]: C5C7B1248816: to=<nataly100986@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.6, delays=0.06/0.03/1.1/0.45, 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 5b1f17b1804b1-477283a4c84si39891755e9.11 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/31 18:14:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/31 Hora: 18:14:49	Consumo para id 1431426, 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-13131861-P3F3

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	838586389e380f884c51713a7ce911a8a16f7ae652301ef31f27c7a0ab61547b
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	b79458087fa00f03cfb9838f40535d728ed5567d24110ce4c552c0d99a485a43

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-13131861-P3F3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co