

**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-13151758-Q7S2 Fecha Creación: 31/10/2025 04:29:21 PM
Contacto: Marco Aurelio Zapata Mazo
Instalación: 059612106000500301
Dirección: CL 92 A CR 66 -50 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marco Aurelio Zapata Mazo Cédula: 14572427 Dirección: CL 92 A CR 66 -50 (INTERIOR 301)
Contrato: 1474916 Teléfonos: 3128076923 Correo Electrónico: zapatamarco282@gmail.com Valor del reclamo: \$66.653,91 - \$50.956,74 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 hubo novedad en el periodo de factura, solo viven dos personas hace casi tres años, no tuvieron visitas, reuniones o fiestas y no han cambiado el hábito de consumo, por lo que solicita una visita de revisión y que se realicen los ajustes correspondientes. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además está en riesgo de suspensión del servicio. ID: dfb3a880-3ec3-410c-a9fb-dde48952e3b5

Nro. Respuesta: PQR-13151758-Q7S2 Fecha Respuesta: 05/11/2025 02:01:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 15 metros cúbicos (m³) del servicio de acueducto, facturado en el mes de octubre de 2025 (consumo del 05 de septiembre al 07 de octubre de 2025), correspondientes a 32 días de consumos, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior para el periodo fue de 15,950 m³. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos registrados facturados, no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan causas imputables a EPM que hayan generado el incremento en los consumos; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular para que revise las redes internas 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 servicios de acueducto y alcantarillado en el mes de octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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, o por aviso, o vencimiento del término de publicación. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, 10 m3. Se dejan en reclamación 5 m3 por valor de \$40.669,10. 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. Adicional, se informa que, si no se interponen los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 4444115 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. Se adjunta cupón de pago con valores separados.

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:



DIANA CAROLINA FONTALVO HERNANDEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

059612106000500301-17-001728071

CONTRATO: 1474916
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 92 A CR 66 -50 (INTERIOR 301)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1477044608
CLIENTE: CIFUENTES HENAO ROSA INES
CC/NIT: 22097862
CICLO: 17 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

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

REFERENTE DE PAGO:
1106435553-01

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	11 m3	\$54.946,65	15 m3	\$75.318,83	
SANEAMIENTO	11 m3	\$40.147,56	15 m3	\$55.949,58	
ENERGÍA	118 kwh	\$90.475,29	149 kwh	\$115.339,82	
GAS	8 m3	\$27.484,28	10.989 m3	\$34.178,11	
TOTAL EPM				\$280.786,72	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$44.029,73	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$72.659,45	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$252.157,00	

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: \$33.586,03



(415)7707173981008(8020)110643555301(3900)252157(96)20251111 CONTRATO:1474916

TOTAL A PAGAR \$252.157,00

* ESTADO DE CUENTA * PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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:	1434291
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	zapatamarco282@gmail.com - Marco Aurelio Zapata Mazo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13151758-Q7S2
Fecha envío:	2025-11-06 18:03
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: 18:04:13		Tiempo de firmado: 2025/11/06 18:04:13 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: 18:04:13	Nov 6 18:04:13 cl-t205-282cl postfix /smtp[32394]: 3EF691248864: to=<zapatamarco282@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.136.27]:25, delay=0.38, delays=0.1/0.2/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [74.125.136.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 00721157ae682-787b13bfcc2si18379757b3.15 1 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/06 19:00:47 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/06 Hora: 19:00:49	Consumo para id 1434291, 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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13151758-Q7S2

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	34c6063fa930001480bf2ddd4178a0040d3a0a9a32f458d316a33ad5a3e23b67
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	c7320688824a7f997bad502e0e2f2c558e63dd5da5d48604e3e19c628dcfee1c

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-13151758-Q7S2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co