

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
10/12/2025 16/12/2025

**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-13228743-L9N3 Fecha Creación: 02/12/2025 11:23:45 AM
Contacto: Carina Guzman Charrasquiel
Instalación: 190146100064602000
Dirección: RURAL_190146100064602000_190146100064602000
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: CAREPA
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre de 2025 del contrato 11005814 por el servicio de acueducto y alcantarillado, habitan en la vivienda dos (2) personas, requiere visita técnica para descartar daños en el medidor de agua, cliente autoriza notificación al correo electrónico. No se separan valores debido a que se pagara la factura.

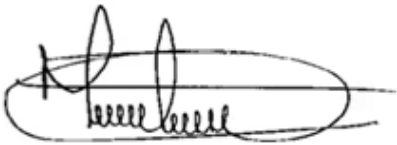
Nro. Respuesta: PQR-13228743-L9N3 Fecha Respuesta: 04/12/2025 08:33:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que, para el mes de noviembre de 2025 se registró un consumo de 14 metros cúbicos (m3), una vez analizados los sistemas de información para dicho mes no presenta desviación significativa debido a que el límite superior para el mes de noviembre fue de 16,5 m3. Para facilitar la comprensión de la información es importante que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este término se refiere a un incremento o disminución en el consumo de su instalación durante un periodo específico, que supera los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Sin embargo, bajo la orden 612480978 del 03 de diciembre de 2025, se visitó el inmueble encontrando medidor en buen estado, lectura de 1086 m3, no existen fugas ni perceptibles ni imperceptibles, no hay trocamiento, no hay error de lectura, concluyendo que la variación en el consumo obedece a la mayor utilización 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 el mes objeto de reclamo, 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 hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 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.

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:

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'M' and 'I' followed by a series of loops and a long horizontal stroke.

MARIA ISABEL AGUDELO ARBOLEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1453865 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | carinaguzman745@gmail.com - Carina Guzman Charrasquiel |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13228743-L9N3 |
| Fecha envío: | 2025-12-05 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 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: 2025/12/05 Hora: 18:03:39 | | Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:03:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.) | Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:39 | Dec 5 18:03:39 cl-t205-282cl postfix /smtp[1469]: 93AF21248813: to=<carinaguzman745@gmail.com>, relay=none, delay=0.14, delays=0.1/0.03/0/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmail.com type=A: Host found but no data record of requested type) | Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:14:20 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:14:24 | Consumo para id 1453865, estado 54: --- [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-13228743-L9N3

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-13228743-L9N3-3197.pdf | application/pdf | 6d2b8c1eb532d6d958b30da482bde3c2f3b0a9a64ae198945475c6549a882647 |

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-13228743-L9N3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co