

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

10/02/2026

16/02/2026

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-13327470-Q9Q2 Fecha Creación: 19/01/2026 09:19:34 AM

Contacto: Georgina Isabel Ricardo Argumedo

Instalación: 083126004000350000

Dirección: CR 116 CL 34 -35

Meses Reclamados: Enero-2026; Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobros por promedio

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Georgina Isabel Ricardo Argumedo Cédula: 43252627 Dirección: CR 116 CL 34 -35 Contrato: 2752322 Teléfonos: 3147538344 Correo Electrónico: celemore1997@gmail.com Valor del reclamo: \$ 107.421,13 Meses a reclamar: Diciembre y Enero Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre y Enero en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que no está de acuerdo con el consumo facturado durante estos meses, ya que no ha presentado ninguna novedad, y el consumo que siempre han tenido es de 2m3, indica que el contador es directo, ya que cuentan con el agua comunitaria del sector. Solicita una revisión del caso y pronta solución, residen 3 personas en la vivienda hace 10 años. 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: a6b07e74-ca47-439c-9d4f-d4b191aaaf3e6

Nro. Respuesta: PQR-13327470-Q9Q2 Fecha Respuesta: 05/02/2026 05:11:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

• De acuerdo con la revisión realizada en nuestros sistemas de información, se encontró que la instalación no posee medidor, se surte del medidor comunitario, de acuerdo con el artículo 32 de la ley 142 de 1994, para determinar el "consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida". Se informa que la instalación ha sido visitada según hidro con orden 5786557 del 28 de agosto del 2025 y reportan "que el cliente incumple con contrato de condiciones uniformes firmado con epm, Capítulo V cláusula 26 obligación del usuario.>"; luego el equipo de pérdidas con orden 5934698 del 23 de enero de 2026 realizó de nuevo visitan con el fin de normalizar y tampoco se pudo porque la instalación "sin normas técnicas para instalar medidor" y la casa estaba sola en el momento. Dado lo anterior el consumo registrado no es un promedio fijo mensual, sino acorde a lo que registra el medidor comunitario, por lo tanto, puede variar de un mes a otro. Cabe anotar que, para el mes de diciembre del 2025, se facturó consumo de 9,92 m³; y para el mes de enero del 2026 facturó un consumo de 10,54 m³. Se aclara además que, en cumplimiento de la normativa expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), los consumos facturados en el servicio de alcantarillado son determinados por el registro del medidor de acueducto, es decir que, se facturan las mismas unidades en ambos servicios. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de diciembre 2025 y enero del 2026 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación para los meses de diciembre del 2025 y enero del 2026 ya que las facturas fueron canceladas.

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 MARIA ORTEGA ZAPATA
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:	1489906
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	celemore1997@gmail.com - Georgina Isabel Ricardo Argumedo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13327470-Q9Q2
Fecha envío:	2026-02-05 18:56
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:57:49		Tiempo de firmado: 2026/02/05 18:57:49 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 no existe.)	Fecha: 2026/02/05 Hora: 18:57:50	Feb 05 18:57:50 mail postfix/smtp [3927553]: D98521E2039E: to=<celemore1997@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 178.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/0.12/0.02, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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 af79cd13be357-8caf77f7779si58984185a.130 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/05 20:06:01 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/05 Hora: 20:06:03	Consumo para id 1489906, 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-13327470-Q9Q2

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-13327470-Q9Q2-1963.pdf	application/pdf	c4039a128bf2afffb668aa2b3f7020807de9bc9a3bc321c755748f963744ae1

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-13327470-Q9Q2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co