

**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-13369929-P6S2 Fecha Creación: 02/02/2026 12:45:44 PM

Contacto: Luz Mariela Muñoz Ortega

Instalación: 096625008000100301

Dirección: CR 65 CL 68 -10 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Mariela Muñoz Ortega Cédula: 32316029 Dirección: CR 65 CL 68 -10 (INTERIOR 301)
Contrato: 11919354 Teléfonos: 3174658945 Correo Electrónico: julianalopezmunos@gmail.com Valor del reclamo: Acueducto \$65.675 y Alcantarillado \$52.456 Meses a reclamar: solo con ajustes en la factura de diciembre que se cobra en la factura de enero Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Enero por los ajustes de la factura de diciembre, en el servicio de Acueducto y Alcantarillado . Indica que es un cobro exagerado para 2 personas que no permanece en casa por trabajo , por este motivo no se entiende el cobro tan alto en la factura de servicios Ajustes conceptos facturados. La señora Luz solicita investigar estos ajustes , residen en la vivienda hace 3 años y habitada por 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: 54d3e934-78d9-4d0f-8f6c-442e5c629059

Nro. Respuesta: PQR-13369929-P6S2 Fecha Respuesta: 03/02/2026 01:27:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que para diciembre de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 27 metros cúbicos (m^3), sobrepasando el límite superior de 22,275 m^3 , establecido para el periodo y configurándose una desviación significativa de consumo (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, 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 13,5 m^3 , y generó la orden de investigación de consumos correspondiente. En atención de la investigación, se realizó la revisión previa el 20 de diciembre de 2025 en la que se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles ni perceptibles e internamente en el inmueble no se identificaron elementos de juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados, el medidor funciona correctamente y la lectura fue bien registrada. Conforme con lo anterior, nuestra empresa confirma que los valores cobrados en la factura de enero de 2026, con la observación de "ajustes conceptos facturados", para el periodo de diciembre de 2026, 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. Nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de diciembre de 2025 facturado en enero de 2026, 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 pagar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos 6 períodos en el inmueble, que en este caso corresponde 13,50 m^3 para diciembre de 2026, se dejan en reclamación 13,50 m^3 por valor de \$118.131,75, 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. 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.

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:



OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

096625008000100301-12-001228245

CONTRATO: 11919354

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 65 CL 68 -10 (INTERIOR 301)MUNICIPIO: **BELLO-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1490874279**CLIENTE: **LUIS ALFREDO RAMIREZ ECHAVARRIA**CC/NIT: **8402495**CICLO: **12 - ESTRATO: 3****Facturación de:
ENERO/2026****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **04/02/2026****REFERENTE DE PAGO:
1120587421-02****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR	MES ACTUAL
	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	14 m3	\$75.559,28
SANEAMIENTO	14 m3	\$52.529,64
ENERGÍA	136 kwh	\$103.211,21
GAS	12 m3	\$36.548,56
		TOTAL EPM
		\$412.298,24
		TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES
		\$45.472,51
		MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES
		-\$118.131,75
		TOTAL A PAGAR GRUPO EPM
		\$339.639,00

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: **\$22.424,94**

(415)7707173981008(8020)112058742102(3900)339639(96)20260204

**CONTRATO:
11919354****TOTAL A PAGAR \$339.639,00***** 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



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:	1488822
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	julianalopezmunos@gmail.com - Luz Mariela Muñoz Ortega
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13369929-P6S2
Fecha envío:	2026-02-04 19:01
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	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:04:30		Tiempo de firmado: 2026/02/04 19:04:30 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: 2026/02/04 Hora: 19:04:30	Feb 04 19:04:30 mail postfix/smtp [819191]: 67F041E20294: to=<julianalopezmunos@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253 .62.26]25, delay=0.26, delays=0.09/0 /0.14/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.62.26] 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 6a1803df08f44- 89521d0bc55si37211446d6.78 3 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/04 19:21:14 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificación	Fecha: 2026/02/04 Hora: 19:21:17	Consumo para id 1488822, 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-13369929-P6S2

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	b2a8374fde661b7f1bea7cf2282cc56a0946d8bbf09fa5737cff06626e17834a
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	ad5640f6b9b2dd6f0b3783c4e7ff5b85f5e7cc3bbcd5f6934a298743d66fac69

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-13369929-P6S2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co