

**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-13377395-W5H8                      Fecha Creación: 04/02/2026 10:20:43 AM  
Contacto: Marcela Andrea Tobon Gaviria  
Instalación: 060817101000650000  
Dirección: CL 107 A CR 81 -65  
Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;Noviembre-2025;  
Servicio: Agua Potable                                      Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o                      Departamento: Antioquia  
              producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre:Marcela Andrea Tobon Gaviria Cédula:43204706 Dirección:CL 107 A CR 81 -65  
Contrato:55636 Teléfonos:3008621109 Correo Electrónico:luisoerez7167@gmail.com Valor del  
reclamo: \$1.131.185 Meses a reclamar: Noviembre-Diciembre-Enero Sin ajustes. Observación:  
Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de  
Noviembre-Diciembre-Enero en el servicio de Acueducto-Alcantarillado . Indica que no están de  
acuerdo con el consumos ya que siguen siendo las mismas personas, de hecho entre semana solo  
permanecen 2 personas, no han tenido cambios o actividades que dependan de mayor uso del  
servicio, por ello solicitan una revisión de los medidores para determinar la causa u origen del  
incremento, residen en la vivienda hace 60 (años) y habitan (4) 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:177c8c1c-88ec-4df4-97b4-4b7d002a518c

Nro. Respuesta: PQR-13377395-W5H8                      Fecha Respuesta: 05/02/2026 05:00:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 64 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), sobrepasando el límite superior de 55,825 m<sup>3</sup>, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión No. 623980641, del 20 de enero de 2026, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 820 m<sup>3</sup>, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles. Sin embargo, si se encontraron fugas perceptibles al interior del inmueble, en la bomba del tanque en sanitario del segundo piso. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio y se hace recomendación para las respectivas reparaciones de los daños encontrados. Por otra parte, y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 30 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) para noviembre y de 53 m<sup>3</sup> para diciembre de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 55 m<sup>3</sup> para noviembre y de 55,275 m<sup>3</sup> para diciembre. 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de noviembre y diciembre de 2025, y enero de 2026 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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. No se dejan valores en reclamación, porque las cuentas se encuentran canceladas en su totalidad.

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:**



---

EFRAIN GONZALEZ OCHOA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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

<b>Id mensaje:</b>	1490531
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	luisoerez7167@gmail.com - Marcela Andrea Tobon Gaviria
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13377395-W5H8
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-05 19:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:04:27		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 19:04:27  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:04:28	Feb 05 19:04:28 mail postfix/smtp [3927553]: BE2BD1E203FF: to=<luisoerez7167@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [64.233.178.27]:25, delay=0.23, delays=0.08/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM [64.233.178.27] 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 af79cd13be357-8cfa6bf08esi61240685a.473 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/02/05 19:30:36  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/02/05 Hora: 19:30:39	Consumo para id 1490531, 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-13377395-W5H8

### 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-13377395-W5H8-25.pdf	application/pdf	a380dcf6b4d452a082ef5bc1cbe4184e9a93f710f5d50c7b038af3874b18bdc6

### 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-13377395-W5H8..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)