

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
11/11/2025 18/11/2025

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-13122682-C2W2 Fecha Creación: 21/10/2025 04:30:31 PM
Contacto: Maria Leonor Lopez Arango
Instalación: 016424001300100201
Dirección: CR 44 CL 61 C SUR -10 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: SABANETA
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilina indica que desde hace varios días personal de EPM le informa que su medidor de acueducto esta trocado con el de apartamento CR 44 CL 61 C SUR -10 (INTERIOR 202) en Sabaneta. Favor revisar si existe trocambio, error de lectura, daños, si comparte. No se modifica la factura hasta no obtener información del posible trocambio. Si es posible ir viernes 24 en horas de la tarde o sábado 25 de octubre de 2025 celular 3243303280 Maria Leonor Lopez Arango.

Nro. Respuesta: PQR-13122682-C2W2 Fecha Respuesta: 06/11/2025 12:17:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su requerimiento relacionado con el consumo facturado del servicio de acueducto y alcantarillado en el contrato 511077 y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos: Teniendo en cuenta sus argumentos de la presente reclamación, de conformidad con lo citado en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", en la presente reclamación daremos atención a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025 para el servicio de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la Ley anteriormente señalada. Según revisión realizada el día 24 de octubre de 2025, se evidenció que las series de los medidores del servicio de acueducto entre las direcciones CR 44 CL 61 C SUR -10 (INTERIOR 201) y CR 44 CL 61 C SUR -10 (INTERIOR 301) del municipio de Sabaneta, estaban invertidas en nuestros sistemas de información; es decir, se había producido un trocambio entre ambas. Si bien las series de los medidores se encontraban erradas en nuestro aplicativo facturador, las lecturas que se toman en los inmuebles cada mes para el cálculo del consumo están correctas. En consecuencia, se informa que se están realizando las gestiones internas necesarias para actualizar las series en cada instalación, con el fin de evitar que en los próximos estados de cuenta se generen inconsistencias. Es importante precisar que el trocambio de series no afecta los consumos de las instalaciones, ya que estos se determinan a partir de las diferencias de lecturas, y para cada dirección, la lectura es la correspondiente a cada período de facturación. De acuerdo con lo anterior, nuestra empresa no accede a la reclamación presentada y, en consecuencia, no realiza modificaciones al consumo facturado para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, asociados al contrato 259667. Los consumos registrados fueron de 16 metros cúbicos (m³), 16,67 m³, 17,33 m³, 15 m³ y 16 m³, respectivamente, valores que se consideran correctos y acordes con el comportamiento histórico del servicio, sin sobrepasar los límites superiores de consumo definidos para cada periodo (27,501 m³, 27,501 m³, 27,959 m³, 27,499 m³ y 26,839 m³). Por lo anterior, no se configura desviación significativa, entendida esta como la variación en el consumo, ya sea por aumento o disminución, que excede los márgenes establecidos en el contrato de condiciones uniformes del servicio. No se dejan valores en reclamación, dado que el consumo de la facturación de octubre (estado de cuenta que se encuentra sin cancelar), es igual al promedio histórico de consumo de los últimos cinco (5) meses.

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:

Anyerson David Ávila Álvarez

ANYERSON DAVID AVILA ALVAREZ

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:	1435083
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marialeolopez70@gmail.com - Maria Leonor Lopez Arango
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13122682-C2W2
Fecha envío:	2025-11-07 18:43
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: 2025/11/07 Hora: 18:44:40		Tiempo de firmado: 2025/11/07 18:44:40 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: 2025/11/07 Hora: 18:44:40	Nov 7 18:44:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[29900]: 79C8112487FB: to=<marialeolopez70@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.34, delays=0.13/0/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] 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=NoSuccess User 6a1803df08f44-88238b83ea5si1892296d6.631 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/07 19:30:07 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/07 Hora: 19:30:09	Consumo para id 1435083, 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-13122682-C2W2

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-PQR-13122682-C2W2-5834.pdf	application/pdf	514b822b4fad24d994ca5401c9441403145b1369080868e152f6b72fb32c28e2

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-13122682-C2W2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co