

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-13134312-Q3D7 Fecha Creación: 27/10/2025 10:11:58 AM
Contacto: Luz Mery Monroy Giraldo
Instalación: 056114007001071110
Dirección: CL 64 CR 17 -107 (INTERIOR 1110)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Mery Monroy Giraldo Cédula: 43727006 Dirección: CL 64 CR 17 -107 (INTERIOR 1110)
Contrato: 12866895 Teléfonos: 3122786499 Correo Electrónico: yimy37gallego0203@gmail.com Valor
del reclamo: \$296.056,12 Meses a reclamar: solo ajuste por conceptos facturados de septiembre en la
cuenta de octubre Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado
en la factura del mes de octubre por los ajustes de consumo de septiembre, en el servicio de
acueducto y alcantarillado . Indica que es imposible que en un inmueble donde solo vive una persona
llegue un consumo tan excesivo y además no esta de acuerdo con que no le notifiquen a ella que es la
dueña las visitas de investigación, pues la inquilina no permanece en la vivienda y no se puede quedar
o no se da cuenta que dejan la notificación de revisión. Requiere que agenden una visita y que la
llamen par poder estar ella y confirmar qué esta pasando. Reside inquilina en la vivienda hace 7 meses
y habitan (1) 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:
1ae5b07e-305e-43d7-b4a0-259b82d563ae

Nro. Respuesta: PQR-13134312-Q3D7 Fecha Respuesta: 04/11/2025 02:55:00 PM
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 en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para septiembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 44 metros cúbicos (m^3). Sobrepasando el límite superior de $9.744 m^3$, establecido para el periodo y configurándose una desviación significativa de $40.540 m^3$. Dado lo anterior, Nuestra Empresa y 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 $3.46 m^3$, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realizaron las revisiones previas el día 09 de septiembre y 09 de octubre de 2025, donde no se realiza la revisión técnica por encontrar la casa sola. La lectura tomada en las revisiones es de $69 (m^3)$ y $101(m^3)$, por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación para el día 1 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de $117 m^3$, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de octubre de 2025, con la observación de “ajustes conceptos facturados”, para el periodo de septiembre de 2025, 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. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, bajo el ítem ajuste conceptos facturados, 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 cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejan en reclamación $40.54 m^3$ para septiembre de 2025, por valor de \$296.056,12, 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. La interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le serán rechazados.

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:

EDWIN CHANCI JARAMILLO

EDWIN CHANCI JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 12866895
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 64 CR 17 -107 (INTERIOR 1110)
MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**
DOCUMENTO No. **1475573260**
CLIENTE: **LUZ MERY MONROY GIRALDO**
CC/NIT: **43727006**
CICLO: **11** - ESTRATO: **1**

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: **04/11/2025**

REFERENTE DE PAGO:
1106230979-99

056114007001071110-11-001128150

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	3 m3	\$10.524,43	3.46 m3	\$179.209,60
SANEAMIENTO	3 m3	\$7.282,16	3.46 m3	\$135.218,48
ENERGÍA	94 kwh	\$37.502,86	101 kwh	\$59.474,76
TOTAL EPM				\$373.903,04
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.119,08
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$296.056,12
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$90.966,00

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: **\$126.840,49**



(415)7707173981008(8020)110623097999(3900)090966(96)20251104



CONTRATO:
12866895

TOTAL A PAGAR \$90.966,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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



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:	1433443
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yimy37gallego0203@gmail.com - Luz Mery Monroy Giraldo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13134312-Q3D7
Fecha envío:	2025-11-05 21:00
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 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: 2025/11/05 Hora: 21:01:27		Tiempo de firmado: 2025/11/05 21:01:27 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: 2025/11/05 Hora: 21:01:27	Nov 5 21:01:27 cl-t205-282cl postfix /smtp[11548]: 4C86B12487EE: to=<yimy37gallego0203@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.32, delays=0.07/0.03/0.16/0.06, 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=NoSucc User af79cd13be357-8b23542f1b0si41448385a.479 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/05 21:12:05 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/05 Hora: 21:12:09	Consumo para id 1433443, 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-13134312-Q3D7

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	de13022bf2b491f61dd4199882c0f1186add19d434346c4db518d2eebf7dc955
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	7c46d4ff6912004b286194cb977cc340e3bf4585ef84854a4bd3dcba11d0cf03

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-13134312-Q3D7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co