

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-13158318-J8Q8 Fecha Creación: 05/11/2025 09:47:58 AM
Contacto: Biviana Astrid Rivas Galeano
Instalación: 096438001000670000
Dirección: AVDA 48 DIAG 61 -67
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Biviana Astrid Rivas Galeano Cédula: 43920948 Dirección: AVDA 48 DIAG 61 -67 Contrato: 468191 Teléfonos:3024386454-3017673989 Correo Electrónico:bivirivas@gmail.com Valor del reclamo: \$402163 Meses a reclamar: Septiembre y Octubre Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Septiembre y Octubre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que hace 17 años habita la casa, son cinco personas y desde hace unos meses esta notando que el consumo esta aumentado sin una justificación, se hace prueba de fuga y el contador sigue registrando. Se solicita de una revisión técnica del medidor para validar donde esta la fuga de agua y proceder a corregirla. 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:297d9642-b0bd-4bd1-b22d-9e5a2945f839

Nro. Respuesta: PQR-13158318-J8Q8 Fecha Respuesta: 06/11/2025 04:32:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención al reclamo presentado y con el propósito de esclarecer los aspectos relacionados con el consumo registrado, se indica que el concepto de desviación significativa del consumo se refiere a aquellas variaciones que se encuentren por encima o por debajo de los límites establecidos. Para el servicio de agua potable y agua residual, dichos límites fueron definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la resolución 151 de 2001, artículo 1.3.20.6, y posteriormente integrados y unificados en la resolución 943 de 2021, artículo 1.13.1.6. En concordancia con lo señalado previamente, se verificó que en los estados de cuenta correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2025, los consumos fueron calculados por diferencia de lecturas. A partir de estos registros, se informa lo siguiente: en septiembre, se registró un consumo de 29 metros cúbicos (m^3) para un período de 31 días, con un límite superior de 39,325 m^3 ; y en octubre, un consumo de 28 m^3 para un período de 31 días, con un límite superior de 39,600 m^3 . Para este caso, los consumos registrados en los estados de cuenta mencionados se mantuvieron por debajo del límite superior establecido, por lo que no se identificaron desviaciones significativas. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los estados de cuenta de septiembre y octubre de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). En cuanto a la revisión técnica solicitada en la presente reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, 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, trocamientos o causas imputables a EPM 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. No se dejan valores en reclamación, dado a que las facturas objetadas se encuentran canceladas en su totalidad. Nota Aclaratoria: 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:



JAVIER ESNEIDER GUERRA ARROYAVE

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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1435510
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	bivirivas@gmail.com - Biviana Astrid Rivas Galeano
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13158318-J8Q8
Fecha envío:	2025-11-07 18:45
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: 18:46:32		Tiempo de firmado: 2025/11/07 18:46:32 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/11/07 Hora: 18:46:34	Nov 7 18:46:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[20441]: 033791248801: to=<bivirivas@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/0.97/0.35, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTempffacd0b85a97d-42ac67c2784si2221754f8f.688 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/07 19:15:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/07 Hora: 19:15:34	Consumo para id 1435510, estado 55: --- [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

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-13158318-J8Q8-4897.pdf	application/pdf	5cf9140fa450909e97adbe10d3ddb3de8ab8bc711a8a6cdccce3a1ce0a826dd3

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-13158318-J8Q8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co