

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
14/11/2025 21/11/2025

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-13131586-W8G2 Fecha Creación: 24/10/2025 11:55:23 AM
Contacto: Dayanis Palominio Bolaño
Instalación: 075521004000300302
Dirección: CR 51 CL 54 -30 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: ITAGUI
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Dayanis Palominio Bolaño Cédula:1047421864 Dirección:CR 51 CL 54 -30 (INTERIOR 302)
Contrato:7186224 Teléfonos:3217740644 Correo Electrónico:sinayad-1990@gmail.com Valor del reclamo: \$99.890 Meses a reclamar: Octubre Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de OCTUBRE en el servicio de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. Indica que de las tres personas que se viven en este rango de tiempo solo quedo una y evidencia la factura llevo mas alta que cuando están todos presentes, solicita por favor se le revise ya que no esta de acuerdo con el consumo, residen en la vivienda hace 7 meses y habitan 3 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:7eec34f6-0e2d-4647-a969-5e73891a0c43

Nro. Respuesta: PQR-13131586-W8G2 Fecha Respuesta: 10/11/2025 09:43:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de 12 metros cúbicos (m³) correspondiente al mes de octubre de 2025, con un período de consumo de 32 días, fue calculado con base en la diferencia entre las lecturas tomadas del medidor entre el 29 de agosto y el 30 de septiembre de 2025. Este consumo no presentó desviaciones significativas, ya que el límite superior para ese mes fue de 14,574 m³. Según la lectura tomada el 31 de octubre de 2025, la cual fue de 655 m³, la factura correspondiente al mes de noviembre de 2025 reflejará un consumo de 12 m³. En cuanto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario realizar dicha visita, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas imputables a EPM que estén generando consumos elevados del servicio. No obstante, usted puede contratar los servicios de un técnico particular certificado para que revise las redes internas y los artefactos a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, al encontrarse ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). En caso de que decida presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses, que en este caso corresponde a 10,6 m³. Se dejan en reclamación 1,4 m³, por un valor de \$11.563,89. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se procederá con la suspensión del servicio, lo cual generará un cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 444 4115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas, para proceder con el pago y así evitar que se generen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:



JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

075521004000300302-13-001328161

CONTRATO: 7186224
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 51 CL 54 -30 (INTERIOR 302)
MUNICIPIO: ITAGÜÍ-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1476097616
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 13 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 05/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107160371-76

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	11 m3	\$87.912,34	12 m3	\$66.773,66	
SANEAMIENTO	11 m3	\$64.996,73	12 m3	\$48.482,17	
ENERGÍA	131 kwh	\$99.340,48	109 kwh	\$83.528,30	
GAS	19 m3	\$57.855,75	19.442 m3	\$57.733,47	
TOTAL EPM				\$256.517,71	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$47.461,42	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$18.172,13	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$285.807,00	

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: \$20.802,53



(415)7707173981008(8020)110716037176(3900)285807(96)20251205



CONTRATO:7186224

TOTAL A PAGAR	\$285.807,00
* 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



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:	1437445
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sinayad-1990@gmail.com - Dayanis Palominio Bolaño
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13131586-W8G2
Fecha envío:	2025-11-11 19:04
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: 2025/11/11 Hora: 19:05:51		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:05:51 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: 2025/11/11 Hora: 19:05:51	Nov 11 19:05:51 cl-t205-282cl postfix /smtp[2157]: 4A616124880C: to=<sinayad-1990@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.32, delays=0.1/0/0.15/0.07, 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 6a1803df08f44-88238c0b383si32881396d6.159 8 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:27:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:27:39	Consumo para id 1437445, 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-13131586-W8G2

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	00f2e1068db94d8da6e7ef3760ebb3bb2338bf361a1129fb5025c10b3bda2fa9
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	d42eba2b635471bd1f21cab003870ef390ba09838bf3371f3f2da0b02ce37c8b

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-13131586-W8G2..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co