

**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-13163565-H7L4 Fecha Creación: 06/11/2025 01:01:41 PM
Contacto: Luis Fernando Gutierrez Zapata
Instalación: 060520301000200000
Dirección: CR 50 C CL 101 -20
Meses Reclamados: Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luis Fernando Gutierrez Zapata Cédula: 71652074 Dirección: CR 50 C CL 101 -20, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 438030 Teléfonos: 3175411632 Correo Electrónico: luisgutierrez3456@gmail.com Valor del reclamo: agua \$103.656,18 alcantarillado \$79.244,88 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de agua y alcantarillado. Indica que el consumo es muy elevado para el uso mínimo del servicio, se solicita revisión y validación para descartar de novedades. residen en la vivienda hace 8 años 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: dca78068-c308-46f7-bdbd-944b5b2b4f75

Nro. Respuesta: PQR-13163565-H7L4 Fecha Respuesta: 10/11/2025 07:39:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión efectuada en nuestros sistemas de información, se identificó que el consumo de los servicios de acueducto y de alcantarillado de 26 metros cúbicos (m³), facturado en el período mensual de octubre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor de acueducto. Este consumo no presentó desviación significativa (las desviaciones significativas son variaciones en el consumo (aumento o disminución) que exceden los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes de cada servicio), ya que el límite superior fue de 26,125 m³ en ese periodo. Esto permite concluir que el consumo facturado en dicho mes corresponde al uso real del servicio. 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 encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). Estas verificaciones, sumadas a los análisis descritos anteriormente, son insumo suficiente para dar respuesta de fondo a esta reclamación y hacen innecesario en el momento efectuar una visita al inmueble para cotejar la validez de los consumos por los que se reclama. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico del consumo de los últimos cinco (5) meses que, en este caso, corresponde a 16,8 m³. Se dejan en reclamación 9,2 m³ del servicio de acueducto y 9,2 m³ del servicio de alcantarillado por valor de \$80.898,54. 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 suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, también puede comunicarse a la línea de atención telefónica (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con los valores que fueron separados para proceder con su pago y, así, evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación a su estado de cuenta.

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:



JORGE ANDRES GALEANO RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

060520301000200000-18-001828122

CONTRATO: 438030
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 50 C CL 101 -20
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1477223965
CLIENTE: Luis Fernando Gutiérrez Zapata
CC/NIT: 71652074
CICLO: 18 - ESTRATO: 2

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 12/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1106917388-25

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	16 m3	\$58.341,77	26 m3	\$133.528,10
SANEAMIENTO	16 m3	\$43.207,99	26 m3	\$101.291,27
ENERGÍA	106 kwh	\$53.411,43	95 kwh	\$73.901,26
TOTAL EPM				\$308.720,20
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$298.477,78
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$30.259,56
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$80.898,54
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$556.559,00

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: \$88.933,45



(415)7707173981008(8020)110691738825(3900)556559(96)20251112



CONTRATO:438030

TOTAL A PAGAR	\$556.559,00
---------------	--------------

* 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:	1437700
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luisgutierrez3456@gmail.com - Luis Fernando Gutierrez Zapata
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13163565-H7L4
Fecha envío:	2025-11-11 19:05
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: 19:07:43		Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:07:43 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: 2025/11/11 Hora: 19:07:44	Nov 11 19:07:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[30220]: 524E01248877: to=<luisgutierrez3456@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.11/0/1.1/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42ac67a6fc6si8851346f8f.49 9 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/11 19:20:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/11 Hora: 19:20:29	Consumo para id 1437700, 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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13163565-H7L4

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	d49c6955e3d8654d72415c844229f73d4fe138e7b1c95471ba6083db30eebd42
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	82757300f40e7034e37e046863d8745a5f856e1f47b094a3f9a31555d774396e

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-13163565-H7L4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co