

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

15/09/2025

19/09/2025

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-12965218-G4R0 Fecha Creación: 25/08/2025 12:23:11 PM
Contacto: Maria Leticia Jaramillo Granda
Instalación: 056219404550420102
Dirección: CL 69 D CR 24 EE -42 (INTERIOR 102)
Meses Reclamados: Agosto-2025;Julio-2025;Junio-2025;Mayo-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el aforo Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria reclama por los consumos promediados por el programa de abastecimiento comunitario del contrato No.12548322, usuaria manifiesta que la vivienda cuenta con medidor instalado desde el año 2021. la vivienda se encuentra desocupada desde hace 13 meses. No se dejan valores en reclamo ya que el cobro se realiza por promedio.

Nro. Respuesta: PQR-12965218-G4R0 Fecha Respuesta: 10/09/2025 08:51:00 AM
Resultado: Accede parcialmente imputable a EPM

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar y atender las necesidades de sus clientes y usuarios. Por ello, hemos dado atención a la reclamación presentada frente al consumo facturado en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2025, donde se registró un consumo estimado de 9 metros cúbicos por mes en los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante el programa de abastecimiento comunitario. Se informa que el día 3 de septiembre de 2025 se realizó una visita técnica al inmueble, en la cual se validó que la vivienda cuenta con un medidor instalado, identificado con la serie No. 2021598409 y una lectura actual de 00128 metros cúbicos (m3). Adicionalmente, en la visita realizada en mayo de 2025 se había verificado una lectura de 00121 m3. Por lo tanto, el consumo real correspondiente al período de mayo a agosto de 2025 es de 7 m3 en total. En atención a lo anterior, se accede a la reclamación presentada y se procede a modificar el consumo promedio mensual facturado, ajustándolo a 1.75 m3 por cada mes (mayo, junio, julio y agosto de 2025), tanto para acueducto como para alcantarillado, con el fin de reflejar el consumo real total de 7 m3 en los cuatro meses reclamados. Se genera, una modificación definitiva en la facturación, con el correspondiente ajuste en el valor, por un total de \$165.636. Adicionalmente, se realiza la gestión para que el medidor con serie No.2021598409 sea actualizado en el sistema de facturación, de manera que el cobro en la dirección se efectúe en adelante por diferencia de lectura.

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:

Luisa Vélez

LUISA FERNANDA VELEZ CONTRERAS
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1397511
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jhonyimy17@hortmail.com - Maria Leticia Jaramillo Granda
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12965218-G4R0
Fecha envío:	2025-09-11 18:03
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/11 Hora: 18:06:06	Tiempo de firmado: Sep 11 23:06:06 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexion.)	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:20:03	Sep 11 18:20:03 cl-t205-282cl postfix/qmgr[4787]: CE57C124880C: from=<bounce@sealmail.co>, status=expired, returned to sender
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/11 Hora: 19:14:10	Consumo para id 1397511, estado 53: --- [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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12965218-G4R0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12965218-G4R0-1138.pdf	5ce545ad3a3e9b31596fcf6b8854c08ab4ef19ead83b9d2fc471baac30bcc949

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.

www.envia.co