

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-13010805-Y2G7 Fecha Creación: 09/09/2025 11:04:59 AM
Contacto: Rosa Elena Castañeda Herrera
Instalación: 002410008200470000
Dirección: CL 120 SUR CR 48 B -47
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: CALDAS
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria reclama por los consumos facturados en septiembre del 2025, en el servicio de acueducto y alcantarillado, dice que es muy alto y se viene incrementando, medidor esta registrando con todo cerrado, descartar fugas y daños del medidor, no se separan valores cliente pagara la factura.

Nro. Respuesta: PQR-13010805-Y2G7 Fecha Respuesta: 10/09/2025 01:57:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 37,00 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de septiembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 40,15 M³, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 588120635 del miércoles, 10 de septiembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 550 M³. Se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y se detectó una fuga imperceptible. Por lo tanto, se reconsideran los consumos facturados en el mes de septiembre, cobrando 24,33 M³, de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble, en lugar de 37 M³. Adicionalmente, se precisa que el reconocimiento se realiza a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible y le informamos que cuenta con dos meses para repararla a partir de la fecha, período en el cual se cobrará por promedio. Si vencido ese término, el cliente no ha reparado la fuga, la empresa cobrará el consumo real que se cause en el inmueble durante los períodos posteriores al plazo otorgado. Se adjunta factura modificada definitivamente para el mes de septiembre 2025 por valor de \$340.652. 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:



JAIDER ALVEIRO TASCÓN CAMPILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 16/09/2025

REFERENTE DE PAGO:
1096957810-68

CONTRATO: 211735

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 120 SUR CR 48 B -47

MUNICIPIO: CALDAS-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1468540690

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 1 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	31 m3	\$148.962,00	37 m3	\$120.961,45
SANEAMIENTO	31 m3	\$113.005,41	37 m3	\$87.388,87
ENERGÍA	86 kwh	\$42.851,22	98 kwh	\$48.870,82
GAS	24 m3	\$46.275,40	26.598 m3	\$52.848,07

TOTAL EPM \$310.069,01

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$30.582,99

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$340.652,00

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: **\$84.617,33**



(415)7707173981008(8020)109695781068(3900)340652(96)20250916



CONTRATO:211735

TOTAL A PAGAR \$340.652,00

* 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

002410008200470000-1-000128037

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:	1397733
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	paulandreacastaneda4@gmail.com - Rosa Elena Castañeda Herrera
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13010805-Y2G7
Fecha envío:	2025-09-11 18:05
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	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:06:23	Tiempo de firmado: Sep 11 23:06:23 2025 GMT 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: 2025/09/11 Hora: 18:06:24	Sep 11 18:06:24 c1-t205-282c1 postfix/smtp[494]: 4AF6A1248809: to=<paulandreacastaneda4@gmail.com> ; , relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.27]:25, delay=0.77, delays=0.08/0/0.53/0.16, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.142.27] 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=NoSuchUser 41be03b00d2f7-b54a9522e83si645991a12.1331 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/11 Hora: 18:26:29	Consumo para id 1397733, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13010805-Y2G7

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13010805-Y2G7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	419a30cefa7c5c4de51486fabb88a985cdc461e510ab0c5dc37bf89b63925223
Anexo_al_oficio.pdf	b348644afed164515f135c9a12925719b59b4b6c50989ccf95342f8ac1662b58

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