

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera

15/01/2026

21/01/2026

Advertencia: La notificación se considerará  
surtida al finalizar el día siguiente al retiro  
del Aviso.

aguas  
regionales® | Grupo epm

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13281006-P1X9      Fecha Creación: 26/12/2025 11:54:25 AM  
Contacto: Paola Andrea Valencia Echeverry  
Instalación: 190045100096060000  
Dirección: RURAL\_190045100096060000\_URB VILLA DEL RIO  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Agua Potable Uraba      Municipio: APARTADÓ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado      Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Paola Andrea Valencia Echeverry Cédula: 1128479101  
Dirección: RURAL\_190045100096060000\_ Contrato: 6320454 Teléfonos: 3135846606 Correo Electrónico: pola14\_@hotmail.com Valor del reclamo: \$325.873,88 Meses a reclamar: Noviembre por Ajustes Conceptos Facturados Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre (Ajustes Conceptos Facturados de Noviembre) en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que el 16/10 se realizó una visita por altos consumos con el siguiente informe 593529637 (Existe fuga imperceptible Se revisó con geófono Localizada en: Tubería interna debajo del piso que va de la sala al baño Se informa al usuario que a partir de su detección dispone de 2 meses para remediar, de lo contrario se facturará el consumo total investigado conforme a la normatividad y por otra lado el usuario manifiesta que el técnico no revisó con el geófono) el usuario inmediatamente se dispuso a realizar cambio de toda la tubería de la vivienda dentro del plazo indicado y sin embargo en la factura de diciembre están cobrando los consumos del mes de noviembre cuando debieron tener presente el plazo otorgado para la reparación y la cual ya se validó con otra visita de altos consumos el 602491836 17/11/2025. Se solicita que por favor se revise nuevamente los valores facturados para proceder a realizar el pago. 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: e7eb7864-2e53-413d-80d7-3c97b12043ae

Nro. Respuesta: PQR-13281006-P1X9      Fecha Respuesta: 08/01/2026 11:59:00 AM  
Resultado: Accede no imputable a EPM

### Decisión:

En atención a la reclamación presentada por usted, relacionada con los ajustes de conceptos facturados del servicio de acueducto y alcantarillado correspondientes al mes de noviembre de 2025, facturados el mes de diciembre de 2025, una vez realizada la revisión administrativa en nuestros sistemas de información, nos permitimos informar lo siguiente: De acuerdo con la información registrada, para el periodo de facturación de noviembre de 2025 se evidenció, por diferencia de lecturas, un consumo total de 72 m<sup>3</sup>, el cual supera el límite superior permitido para el periodo, establecido 26,538 m<sup>3</sup>. Esta situación configuró una desviación significativa en el consumo del inmueble. En aplicación de lo dispuesto en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, así como de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes de EPM, se procedió a facturar el consumo correspondiente al promedio histórico de los últimos seis (6) meses del inmueble, el cual ascendió a 16,4 m<sup>3</sup>, dejando en investigación 55,4 m<sup>3</sup>. En el marco del proceso de verificación, mediante la orden No. 593529637, el 16 de octubre de 2025, se realizó visita técnica al inmueble, durante la cual se identificó la existencia de una fuga imperceptible y en ese momento se informó al usuario que, conforme a la normatividad vigente, contaba con un plazo de dos (2) meses a partir de la detección para realizar la reparación correspondiente. Posteriormente, mediante la orden No. 602491836, con fecha 15 de noviembre de 2025, se evidenció la reparación efectiva de la fuga imperceptible dentro del término establecido por la normatividad aplicable. En virtud de lo anterior, EPM procedió a modificar el consumo investigado y facturado en la factura del mes de diciembre de 2025 correspondiente a 55,4 m<sup>3</sup>, realizando el ajuste respectivo por un valor de \$325.873,88, dado que la reparación fue efectuada oportunamente. Se adjunta factura modificada con un valor de \$325.873,88.

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 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 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:**

---

Cuenta Técnica CRM Dynamics PRD  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190045100096060000-112-011226102

**CONTRATO: 6320454**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**URB VILLA DEL RIO**

MUNICIPIO: **APARTADÓ-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1485931641**

CLIENTE: **PAOLA ANDREA VALENCIA ECHEVERRY**

CC/NIT: **1128479101**

CICLO: **112 - ESTRATO: 4**

Facturación de:  
**DICIEMBRE/2025**

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **04/02/2026**

REFERENTE DE PAGO:  
**1116713116-20**

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ENERGÍA	321 kwh	\$285.972,04	296 kwh	\$263.341,23
GAS	17 m3	\$49.123,25	19.782 m3	\$56.685,91
ACUEDUCTO	17 M3	\$51.170,96	20 M3	\$59.776,41
SANEAMIENTO	17 M3	\$59.930,73	20 M3	\$71.387,34
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$451.190,81</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$100.749,10</b>
		<b>SALDO APlica</b>		<b>-\$22.135,91</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$529.804,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



**epm®**

(415)7707173981008(8020)111671311620(3900)529804(96)20260204

CONTRATO: **6320454**

**TOTAL A PAGAR** **\$529.804,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

**PRODUCTO 100**

Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://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



## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## 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 los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1473042
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	paola14_@gmail.com - Paola Andrea Valencia Echeverry
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13281006-P1X9
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-14 08:45
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 08:47:20		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/14 08:47:20  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 08:47:21	Jan 14 08:47:21 cl-t205-282cl postfix /smtp[1508]: 7E86E12487F0: to=<paola14_@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.137.27] 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=NoSuc h User a92af1059eb24-1233855176bsi5225965c88.48 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/14 08:58:43  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2026/01/14 Hora: 08:58:47	Consumo para id 1473042, 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-13281006-P1X9

### Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

### Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	7f8ccbbc1e65abfc3f8c257f6e349c3c16ef0d2fb3dc9fa196427c1585245e22
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	0efefd9de09caff1bcc09da5a66d1991ed412c7f66df1e861604dbe271666631

### 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-13281006-P1X9..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)