

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

16/12/2025

22/12/2025

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-13097206-V5J9

Fecha Creación: 10/10/2025 10:28:54 AM

Contacto: Johan Andres Velasquez Saldarriaga

Instalación: 024428006101071014

Dirección: CR 48 CL 46 A SUR -107 (INTERIOR 1014)

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de arrendatario reclama por el cobro realizado en el estado de cuenta del mes de septiembre de 2025 por ajustes conceptos facturados correspondiente a 13,670 metros cubicos (m3) de acueducto y alcantarillado que se encontraban en investigación del mes de agosto de 2025 del contrato 11830401, usuario afirma que funciona un local de odontología y el uso del servicio es minimo, para lo cual no justifica el aumento. Se modifica la factura de manera provisional los ajustes de consumo facturados el valor de \$174.363.

Nro. Respuesta: PQR-13097206-V5J9

Fecha Respuesta: 11/12/2025 07:23:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo de 21.3 metros cúbicos (m) de gas, consumo que fue facturado en el mes de julio de 2025, para lo cual le informamos lo siguiente: Teniendo en cuenta que para el mes de agosto de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 20 metros cúbicos (m3) sobrepasando el límite superior de 10,449 m3 configurándose una desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble en agosto de 6,33 m3 y deja en investigación 16,67 m3, realizando la respectiva revisión previa en la fecha del 29 de agosto de 2025 con numero de orden 11830401, con resultado casa sola, nadie para atender para lo cual se programa una segunda visita para la fecha del 22 de septiembre de 2025 con numero de orden 583433432 , con igual resultado y de acuerdo al contrato de condiciones uniformes se dio continuidad al proceso de facturación de esos consumos. Según lo expuesto, para el mes de septiembre de 2025, además del consumo registrado por diferencia de lecturas de 10 m3, se reajustó el consumo pendiente del mes de agosto de 2025 por 13,670 m3 que estaba en investigación, como ajustes a conceptos facturados por valor de \$174.363,24. Teniendo en cuenta su reclamación por el cobro realizado, se programa una visita técnica, realizada el 11 de octubre de 2025, con número de orden 597955629; se confirma que funciona un Consultorio Odontológico. Se encontró: medidor de serie: 2018555029, lectura: 00312; aforo consiste en: 1 sanitario, 5 llaves; medidor con servicio registra y controlándolo, no se ve registrar; se descarta toda clase de fugas perceptibles e imperceptibles. Al no hallar una justificación a los consumos generados para el periodo reclamado, nuestra empresa procede a enviar el medidor, en la fecha del 21 de octubre de 2025. Se retira medidor para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en laboratorio de EPM, medidor de serie: 2018555029, lectura: 316. Se instala medidor provisional de serie: 2017764370, lectura: 797. Para la fecha del 30 de octubre de 2025, la prueba de calibración dio como resultado "medidor conforme" y se encuentra que cumple con todas las especificaciones técnicas requeridas para hacer una correcta medida del consumo demandado por el inmueble; con esta prueba se determina que el medidor está bueno y funcionando correctamente. Es importante resaltar que los consumos se encuentran sujetos al nivel de uso, conciencia de consumo, los controles y estrategias que se implementan a nivel interno para el ahorro de los servicios; además, el número de días de cada periodo, al igual que las tarifas de los servicios, puede presentar variación mes a mes. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias; por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores ajustados para el mes de agosto del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, se deja en reclamo los ajustes conceptos facturados por valor total de \$174.363,24. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Así mismo, se informa que, en caso de no interponer el recurso de ley, puede comunicarse a nuestra línea de atención al cliente (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen 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:

YUDI SOLANDY GIRALDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1456972 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | clinicamarylondon@gmail.com - Johan Andres Velasquez Saldarriaga |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13097206-V5J9 |
| Fecha envío: | 2025-12-12 18:00 |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |
| Adjuntos: | <u>1</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: 2025/12/12 Hora: 18:01:36 | | Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:01:36 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: 2025/12/12 Hora: 18:01:36 | Dec 12 18:01:36 cl-t205-282cl postfix /smtp[15266]: 1148B12487E8: to=<clinicamarylondon@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.36, delays=0.15/0/0.14/0.06, 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 6a1803df08f44-889a86ce706si4296986d6.603 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/12 18:13:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/12 Hora: 18:13:30 | Consumo para id 1456972, 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-13097206-V5J9

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-PQR-13097206-V5J9-1992.pdf | application/pdf | 2707981d645293c5bd6f21c2f16ef6f4b39804e02f0e98bf8840ce7892a82a14 |

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-13097206-V5J9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co