

**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-13208074-B3P0      Fecha Creación: 24/11/2025 03:01:03 PM

Contacto: Nelly Zapata Patiño

Instalación: 054923009130470101

Dirección: CR 93 CL 49 AC -47 (INTERIOR 101 )

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuaria en calidad de propietaria reclama por el alto consumo facturado en el mes de noviembre 2025  
( 23 septiembre al 24 de octubre 2025 ).

Nro. Respuesta: PQR-13208074-B3P0      Fecha Respuesta: 11/12/2025 05:46:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 7 metros cúbicos ( $m^3$ ), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 0,68  $m^3$ . Nuestra empresa, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a generar la orden de investigación de consumos 602055050 del lunes, 27 de octubre de 2025, a través de la cual y de acuerdo con lo dispuesto en el CCU en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el consumo investigado se encuentra dentro de los parámetros normales con base en los promedios de la instalación y se concluyó que la avariación en el consumo se debió al nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 610472211 del miércoles, 26 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 54  $m^3$ , bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) períodos en la instalación, que en este caso corresponde a 3,83  $m^3$ . De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 3,17  $m^3$ , por valor de: \$24.390,47. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas 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; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. 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:**



---

FLOR YADY ALVAREZ ALVAREZ

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>	1456999
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	nellyzapata749@gmail.com - Nelly Zapata Patiño
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13208074-B3P0
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-12 18:01
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/12 Hora: 18:03:57		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/12 18:03:57  <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: 2025/12/12 Hora: 18:03:57	Dec 12 18:03:57 cl-t205-282cl postfix /smtp[11300]: 3116212487E9: to=<nellyzapata749@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251 .111.27]:25, delay=0.32, delays=0.09 /0/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[142.251.111.2 7] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User 6a1803df08f44- 8899dbab702si5733086d6.149 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/12 18:15:36  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificación</b>	Fecha: 2025/12/12 Hora: 18:15:39	Consumo para id 1456999, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13208074-B3P0

### 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-13208074-B3P0-1110.pdf	application/pdf	218522917ee6b4ec2a8c81b03d127d45e3fa3fe69fcdfaf09413bb61f4edc12b

### 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-13208074-B3P0..

Gracias por utilizar los medios digitales

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