

**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-13219348-K6X1

Fecha Creación: 27/11/2025 05:43:14 PM

Contacto: Omar Adolfo Loaiza Gomez

Instalación: 055113207100480000

Dirección: CL 53 B CR 17 A -48

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Omar Adolfo Loaiza Gomez Cédula: 71373339 Dirección: CL 53 B CR 17 A -48 Contrato: 11073808 Teléfonos: 3137678283 Correo Electrónico: omarloaiza0210@gmail.com Valor del reclamo: \$138934,46 Meses a reclamar: noviembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de noviembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que no esta de acuerdo con el valor y el consumo facturado ya que se incremento mucho en este ultimo periodo, no ha tenido visitas y el uso ha sido el mismo de siempre por eso solicita una revisión del contador y de toda la instalación ya esta muy alto el consumo y tiene unos vecinos donde viven mas personas y les llega menos consumo, residen en la vivienda hace 1 (año) y habitan (3) personas. 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: 187710e1-fc9c-417e-921d-0ac5402a0649

Nro. Respuesta:

PQR-13219348-K6X1

Fecha Respuesta: 04/12/2025 11:27:00 AM

Resultado:

No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de noviembre de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 21 metros cúbicos (m^3), consumo del 27 de septiembre al 28 de octubre de 2025, en el servicio de acueducto, sobrepasando el límite superior, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con la Ley 142 de 1994, Nuestra Empresa procedió a realizar la respectiva revisión previa número 603218712 el día 7 de diciembre de 2025, con la que se identificó que el medidor no presentaba inconvenientes, se revisó con geófono, no se encontró fuga imperceptible ni perceptible, tampoco trocamiento, ni error de lectura. Informe firmado por el señor Santiago Rivera. Por lo tanto, se concluye con el debido proceso y se cargan los consumos en la factura de noviembre. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (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, el promedio histórico de los últimos cinco meses que en este caso para noviembre de 2025 corresponde a $9,333 m^3$, se dejan en reclamación $11,667 m^3$ por valor de \$89.702,59. 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. Adicionalmente, se le informa al usuario que, si no se interponen los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 4444115 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario el envío de esta, teniendo en cuenta que, durante el proceso de investigación de consumos acá referido, se realizó la revisión de rigor en el punto de prestación del servicio y no se hallaron anomalías. Sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



CARLOS DUVAN CANO MIRANDA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055113207100480000-11-001128033

CONTRATO: 11073808

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 53 B CR 17 A -48MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1481096245**CLIENTE: **JONNY ALONSO LOAIZA GOMEZ**CC/NIT: **71337832**CICLO: **11 - ESTRATO: 2****Facturación de:
NOVIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **05/01/2026****REFERENTE DE PAGO:
1111307013-28****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	14 m3	\$49.757,98	21 m3	\$84.650,02
SANEAMIENTO	14 m3	\$36.663,01	21 m3	\$63.597,02
ENERGÍA	126 kwh	\$62.960,91	134 kwh	\$72.210,11
GAS	11 m3	\$19.086,59	10.931 m3	\$122.593,22
TOTAL EPM				\$343.050,74
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$41.590,85
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$89.702,59
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$294.939,00

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: **\$117.663,31**

(415)7707173981008(8020)111130701328(3900)294939(96)20260105

**CONTRATO:
11073808****TOTAL A PAGAR \$294.939,00***** ESTADO DE CUENTA *****PRODUCTO 100****Consulta y paga tu factura en linea 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



Bienvenidos a envía electrónico

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



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

Id mensaje:	1453931
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	omarloaiza0210@gmail.com - Omar Adolfo Loaiza Gomez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13219348-K6X1
Fecha envío:	2025-12-05 18:02
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:32		Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:03:32 Política: 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.			
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:03:34	Dec 5 18:03:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[10718]: B69ED124880B: to=<omarloaiza0210@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.6, delays=0.09/0.02/1.2/0.28, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42f7d4bb40esi2753478f8f.17 4 6 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/05 18:17:38 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/05 Hora: 18:17:40	Consumo para id 1453931, estado 55: --- [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-13219348-K6X1

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	dc79ae6c4105ff52bd544f66f933688f3188afd5ba1b5c9b7bb2bf4ea4a0ac73
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	28c9bd502cf8f148c89bbc2cc8aa31f02ba0788db64201d5ceaf73538edd436e

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-13219348-K6X1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co