

**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-13231069-V9G8

Fecha Creación: 03/12/2025 08:21:46 AM

Contacto: Sara Jazmin Rodriguez Fernandez

Instalación: 073474001100050000

Dirección: DIAG 44 CL 31 A -5

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: ITAGUI

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por el consumo alto de agua en la factura de octubre y noviembre de 2025 en la cuenta 385125, ya que vive ella sola con un niño de 2 años desde hace un año. Por lo que, solicita una revisión por alto consumo. Usuaría indica que realizará un abono a la factura del mes de octubre por \$300.000, por lo que, se cobran 17,000 metros cúbico (m3) por promedio y se deja en reclamación \$17.586,64 se entrega factura provisional por \$335.336,00.

Nro. Respuesta: PQR-13231069-V9G8

Fecha Respuesta: 09/12/2025 04:43:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, para la dirección CR 52 CL 128 SUR -73 de Itagüí, contrato 385125 se identificó que el consumo de 21 metros cúbicos (m3) facturado en el mes de octubre y 19 m3 facturado en el mes de noviembre de 2025, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor de agua y no presentaron desviación significativa, debido a que el límite superior fue 24,750 m3 y 26,400 m3 respectivamente, los consumos registrados se encuentran dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 613189672 del 05 de diciembre de 2025, en donde se encontró fuga perceptible en sanitario, con nivel de agua muy alto y rebose, se indica remediar, medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono y no existe fuga imperceptible, no hay trocamiento, medidor con lectura 221 m3, acorde con la reportada el 23 de septiembre en 190 m3 para la factura de octubre y la reportada el 24 de octubre en 209 m3 para la factura de noviembre de 2025, no comparte el servicio, funciona vivienda habitada por 2 personas. Usuario queda enterado del informe de la revisión. Se concluye que la variación del consumo es ocasionada por la fuga perceptible en el sanitario, los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. El consumo facturado corresponde a los registros del único testigo que es el equipo de medida, calculados por la diferencia de lecturas en las fechas estipuladas para tal fin, el medidor se viene leyendo de manera correcta cada mes, mientras no exista otro testigo diferente al equipo de medida para registrar la demanda de consumos al interior del inmueble, y este se encuentre funcionando correctamente, nuestra empresa debe hacer la facturación con base en los cargos registrados por dicho equipo. En consecuencia, nuestra empresa no reconsidera el consumo facturado en el mes de octubre y noviembre de 2025 a razón de 21 m3 y 19 m3, por encontrarlos ajustado a la normatividad vigente en especial a lo dispuesto en los 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 \$335.336,00 es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 17,000 m3. Se deja en reclamación 2 m3, por valor de \$17.586,64. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea de atención al cliente (604) 44 44 115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se cobren 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:



NORALBA ARROYAVE GIL

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1455635
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jazminrofer8@gmail.com - Sara Jazmin Rodriguez Fernandez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13231069-V9G8
Fecha envío:	2025-12-10 19:01
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: 2025/12/10 Hora: 19:03:39		Tiempo de firmado: 2025/12/10 19:03:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2025/12/10 Hora: 19:03:40	Dec 10 19:03:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[8182]: 35022124866A: to=<jazminrofer8@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.101.27]:25, delay=1.7, delays=0.08/0.02/1.3/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.101.27] 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 a92af1059eb24-11f2e1bbefbsi3750573c88.5 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/12/10 19:19:15 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/12/10 Hora: 19:19:19	Consumo para id 1455635, 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-13231069-V9G8

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-13231069-V9G8-6702.pdf	application/pdf	5cf63df447a17e584f3651474032ebd640401fffb53b1a8b2bae22d373e57d1f

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-13231069-V9G8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co