

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

16/01/2026

22/01/2026

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-13162331-T0C9

Fecha Creación: 06/11/2025 10:08:27 AM

Contacto: Daniel Blandon Torres

Instalación: 058419009200120000

Dirección: CL 89 CR 49 B -12

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Propietario presenta inconformidad con el consumo de aguas del mes de agosto de 2025 consumo facturado 22 metros cúbicos m3 el cual quedo en investigación y posteriormente fue facturado en el mes de septiembre de 2025.

Nro. Respuesta: PQR-13162331-T0C9

Fecha Respuesta: 13/01/2026 11:17:00 AM

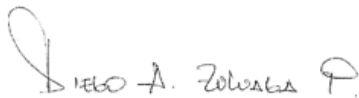
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades. Por ello, hemos analizado su inconformidad relacionada con el consumo del servicio de acueducto y alcantarillado correspondiente al periodo de agosto de 2025, en el cual se objetó un consumo de 22 m³, en la dirección CL 89 CR 49 B -12, Medellín, contrato 13176120. En el mes de agosto de 2025 se registró, por diferencia de lecturas, un consumo de 22 m³, sobrepasando el límite superior de 1,5 m³, lo que configura una desviación significativa. De acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa inició el protocolo correspondiente, el cual establece: "Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual." Por lo anterior, se facturó 1,5 m³ y se procedió a realizar la respectiva revisión (orden 578351238) el miércoles 19 de agosto de 2025, encontrando que no hubo error en la lectura. Sin embargo, no se pudo revisar el interior del inmueble porque se encontraba solo. Posteriormente, se realizó una segunda visita (orden 582148121) el 16 de septiembre, encontrando nuevamente la propiedad sola. Dado que no fue posible acceder al inmueble para establecer la causa de la variación, nuestra empresa procedió a facturar 20,5 m³, correspondientes al consumo dejado en investigación para el mes de agosto de 2025, valor que se incluyó en la factura de septiembre de 2025. Posterior a la entrega de esta factura, usted se presentó en nuestras oficinas para manifestar su inconformidad. Como en las dos primeras visitas no se encontró quien atendiera, se realizó una tercera visita (orden 606168900) el 10 de noviembre de 2025, encontrando nuevamente la casa sola. Posteriormente, se generó una orden de verificación de precisión del medidor (5896678), atendida el 24 de noviembre de 2025, llevando el medidor (marca WATER TECH, serie 2023549284, lectura 42) al laboratorio para prueba de exactitud, e instalando un medidor provisional (marca WATER TECH, serie 2012047423, lectura 672). El proceso concluyó el 11 de diciembre de 2025, confirmando que el medidor original estaba en condiciones óptimas para la prestación del servicio. De acuerdo con lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los 20,5 m³ reclamados, ya que fueron facturados conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, con un elemento de medición en buen estado. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, se cobró un promedio de 1,5 m³ en agosto de 2025 y se dejó provisionalmente separado de su factura 20,5 m³ por valor de \$162.097,01, ajustados a la normatividad vigente (artículos 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994), calculados, con base, en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos recursos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, por aviso, o vencimiento del término de publicación, cumpliendo con los requisitos del artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 142 de 1994, en particular lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas. Puede comunicarse a la línea (604) 4444115 para solicitar el envío del cupón con las sumas separadas y proceder con el pago, evitando así intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación. EPM reafirma su compromiso de mantener una relación transparente y cercana con sus clientes.

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:



DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA PALACIO
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:	1473196
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	dani92blandon@gmail.com - Daniel Blandon Torres
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13162331-T0C9
Fecha envío:	2026-01-14 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: 2026/01/14 Hora: 18:01:41		Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:01:41 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: 2026/01/14 Hora: 18:01:44	Jan 14 18:01:44 cl-t205-282cl postfix /smtp[5340]: C41E31248813: to=<dani92blandon@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.135.26]:25, delay=2.3, delays=0.05/0.96/1.1/0.2, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.135.26] 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 5614622812f47-45a5e34c075si16830082b6e.108 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/01/14 18:14:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/01/14 Hora: 18:14:15	Consumo para id 1473196, 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-13162331-T0C9

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-13162331-T0C9-4166.pdf	application/pdf	3d2f3f7ae68d6e0d61d4fdef03be24084b7b119c95829e63ec0fe6fae2d4ab66

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-13162331-T0C9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co