

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
16/09/2025 22/09/2025
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-13014160-N6P4 Fecha Creación: 10/09/2025 09:46:10 AM
Contacto: Dora Alicia Vallejo Loaiza
Instalación: 054115504400120201
Dirección: CL 45 E CR 14 D -12 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:DORA ALICIA VALLEJO LOAIZA Cédula:43564720 Dirección:CL 45 E CR 14 D -12 (INTERIOR 201) Contrato:809892 Teléfonos:3108260007 Correo Electrónico:doravjl70@gmail.com Valor del reclamo: \$94.844 Meses a reclamar: Septiembre/25 sin ajustes. Observación: Usuaría en calidad de propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre/25 en el servicio de aguas y alcantarillado . Indica que el consumo le llegó muy alto para 2 personas que habitan el inmueble, residen en la vivienda hace 22 años. Solicita le realicen una visita de investigación de consumos para verificar el motivo del incremento. 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:6cc81ca8-1f69-41e6-9652-9b05728e4053

Nro. Respuesta: PQR-13014160-N6P4 Fecha Respuesta: 11/09/2025 02:15:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 13 metros cúbicos (m3) facturado para septiembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 13,2 m3. Se concluye que el consumo corresponde a la utilización del servicio. 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 septiembre 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) meses que en este caso corresponde a 8 m3. Se dejan en reclamación 5 m3 por valor de \$37.203. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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. (Se adjunta factura provisional por valor de \$277.185). En caso de no interponer recursos puede comunicarse a la línea (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:

A handwritten signature in black ink, reading "Viviana M. Ortega L." with a period at the end. The signature is written in a cursive, flowing style.

VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

054115504400120201-4-000428103

CONTRATO: 809892
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 45 E CR 14 D -12 (INTERIOR 201)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1469501213
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 4 - ESTRATO: 3

Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 22/09/2025

REFERENTE DE PAGO:
1097144080-99

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	8 m3	\$42.275,64	13 m3	\$63.367,66	
SANEAMIENTO	8 m3	\$30.765,73	13 m3	\$46.536,70	
ENERGÍA	125 kwh	\$89.933,19	135 kwh	\$102.663,33	
GAS	8 m3	\$28.091,56	13.525 m3	\$41.430,59	
TOTAL EPM				\$253.998,45	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$60.389,14	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$37.202,59	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$277.185,00	

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: \$33.033,39



(415)7707173981008(8020)109714408099(3900)277185(96)20250922



CONTRATO:809892

TOTAL A PAGAR \$277.185,00

* 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



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 en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1398642
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	doravjl70@gmail.com - Dora Alicia Vallejo Loaiza
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13014160-N6P4
Fecha envío:	2025-09-12 18:02
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
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: 2025/09/12 Hora: 18:06:34	Tiempo de firmado: Sep 12 23:06:34 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexion.)	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:22:35	Sep 12 18:22:35 cl-t205-282cl postfix/qmgr[4787]: C6F9F1248830: from=<bounce@sealmail.co>, status=expired, returned to sender
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:52:47	Consumo para id 1398642, estado 53: --- [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.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase “Queued mail for delivery” se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13014160-N6P4..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	cb404bbda877b2469a7209aa1c9f68dc080a603b64d788fe7eacf713bf80df10
Anexo_al_oficio.pdf	56ecbe5b92966812d667921833e9abab154953ad9a71da8e2d314b819f7aa806

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.

www.envia.co