

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
17/09/2025 23/09/2025

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-13004312-H9J4 Fecha Creación: 05/09/2025 04:54:10 PM
Contacto: Alba Maria Lopez Blandon
Instalación: 084099103100170401
Dirección: TRAN 49 A CR 103 A -17 (INTERIOR 401)
Meses Reclamados: Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de propietaria, reclama por el consumo facturado de acueducto y alcantarillado del mes de agosto de 2025 por 19 metros cúbicos (m3), indica es una vivienda desocupada desde hace más de 3 años. Indica no justifica incremento, aduciendo trocamiento con interior 402. Se dejan en separación los 19 m3, ya que el consumo promedio es 0.

Nro. Respuesta: PQR-13004312-H9J4 Fecha Respuesta: 12/09/2025 10:12:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de agosto de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 19 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de 0,00 m3, configurándose una desviación significativa, nuestra empresa, y de acuerdo con su reclamación realizada el día 5 de septiembre de 2025 donde aduce trocamiento y de acuerdo también con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de revisión número 587839703, del miércoles, 10 de septiembre de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 34 m3, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles. Sin embargo, si se encontraron fugas perceptibles al interior del inmueble, en unidad sanitaria con accesorios deteriorados. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio y se hace recomendación para las respectivas reparaciones de los daños encontrados. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de agosto de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la 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 (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 0 m3. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 19,00 m3, por valor de: \$95.238. 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. 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:



LINA MARIA PEREZ SEPULVEDA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
AGOSTO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 05/09/2025

REFERENTE DE PAGO:
1096242410-50

CONTRATO: 11460291

DIRECCIÓN ENTREGA:

TRAN 49 A CR 103 A -17 (INTERIOR 401)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1466981947

CLIENTE: ALBA MARIA LOPEZ BLANDON

CC/NIT: 43381927

CICLO: 14 - ESTRATO: 1

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	0 m3	\$14.969,58	19 m3	\$68.080,75
SANEAMIENTO	0 m3	\$10.680,56	19 m3	\$50.898,45
ENERGÍA	0	\$2.010,27	0	\$2.407,33
TOTAL EPM				\$121.386,17
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$40.629,77
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$12.802,70
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$95.238,64
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$79.580,00

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: **\$77.456,41**



(415)7707173981008(8020)109624241050(3900)079580(96)20250905

CONTRATO:
11460291

TOTAL A PAGAR

\$79.580,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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

084099103100170401-14-001428080

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:	1399439
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	DORALBALOPEZ1019@GMAIL.COM - Alba Maria Lopez Blandon
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13004312-H9J4
Fecha envío:	2025-09-15 18:04
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	Fecha: 2025/09/15 Hora: 18:06:29	Tiempo de firmado: Sep 15 23:06:29 2025 GMT 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 esta llena.)	Fecha: 2025/09/15 Hora: 18:06:31	Sep 15 18:06:31 cl-t205-282cl postfix/smtp[10432]: E5C2F1248840: to=<DORALBALOPEZ1019@GMAIL.COM>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.6, delays=0.16/0/1.2/0.18, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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 ffacd0b85a97d-3eb2e33e61esi1871183f8f.548 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/15 Hora: 18:34:00	Consumo para id 1399439, 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.

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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13004312-H9J4

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13004312-H9J4..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	279bd66a3e32679f477a9951cc681fca85f9238d47c2a2c11529a53531eac067
Anexo_al_oficio.pdf	d5fa73e42aa47037983382536eb2a779eb2b759752f9c17dfbef2660daf52077

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