

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

18/11/2025

24/11/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-13178495-Z3P1 Fecha Creación: 11/11/2025 12:06:20 PM
Contacto: Carlos Alberto Gonzalez Ruiz
Instalación: 058417005100160000
Dirección: CL 87 CR 45 A -16
Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;Agosto-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Carlos Alberto Gonzalez Ruiz Cédula:15347832 Dirección:CL 87 CR 45 A -16
Contrato:1352412 Teléfonos:3234626221 Correo Electrónico:caliche0997@gmail.com Valor del
reclamo: \$554.856 Meses a reclamar: Agosto-Septiembre-Octubre Sin ajustes. Observación: Usuario
en calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de
Agosto-Septiembre-Octubre en el servicio de Acueducto-Alcantarillado . Indica que no esta de acuerdo
con el consumo ya que siguen siendo las mismas personas, las cuales no permanecen durante todo el
día en el inmueble, no han tenido cambios o actividades que dependan de mayor uso del servicio, por
ello solicita una revisión de medidores para determinar la causa u origen del incremento, residen en la
vivienda hace 38 (años) y habitan (2) 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:224e2382-16c7-4004-adba-a5de2005cb84

Nro. Respuesta: PQR-13178495-Z3P1 Fecha Respuesta: 12/11/2025 03:58:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos de facturados de 22 metros cúbicos (m³) para agosto (consumo del 4 de julio al 5 de agosto), 23 m³ para septiembre (consumo del 5 de agosto al 4 de septiembre) y de 25 m³ para octubre de 2025 (consumo del 4 de septiembre al 6 de octubre), fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 32,450 m³ para agosto, 32,450 m³ para septiembre y de 33,275 m³ para octubre de 2025. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).
Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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. No se separan valores porque las facturas se encuentran canceladas en su totalidad.

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:

Yanali Guarín C.

YANALI GUARIN CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1439805
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	caliche0997@gmail.com - Carlos Alberto Gonzalez Ruiz
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13178495-Z3P1
Fecha envío:	2025-11-13 19:07
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: 2025/11/13 Hora: 19:08:33		Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:08:33 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:08:34	Nov 13 19:08:34 cl-t205-282cl postfix /smtp[31188]: B426312487EE: to=<caliche0997@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM [142.251.111.26]:25, delay=0.37, delays=0.14/0/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[142.251.111.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User af79cd13be357-8b2af037c2csi113472685a.10 1 2 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/13 19:30:55 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/13 Hora: 19:30:58	Consumo para id 1439805, estado 51: --- [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-13178495-Z3P1

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13178495-Z3P1-6535.pdf	application/pdf	ca7f8a336602b026293c2da861a018fbd19861b30900efa01e6932e3016e2e61

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-13178495-Z3P1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co