

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

20/11/2025

26/11/2025

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

aguas
regionales  Grupo **epm**

RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13177899-D1G3

Fecha Creación: 11/11/2025 10:45:13 AM

Contacto: Edwar Velasquez Calvo

Instalación: 190838100084390000

Dirección: RURAL_190838100084390000_BARRIO JUAN XXIII

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en las cuentas de los meses de octubre y noviembre de 2025, en el servicio suscrito 117836887, correspondiente a agua potable y alcantarillado, argumenta es muy alto y costoso. Cliente autoriza notificación expresa al correo electrónico e insiste para que se envíe revisión al inmueble. La interposición de los recursos de ley, requiere de la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, los mismos le serán rechazados. Se genera factura temporal por el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde, para el mes de octubre a 15 metros cúbicos (m³) y para el mes de noviembre a 16,40 m³. Se Dejan en reclamación 14 m³ para octubre y 2,60 m³ para noviembre. Por valor de \$92.257,94

Nro. Respuesta: PQR-13177899-D1G3

Fecha Respuesta: 14/11/2025 05:02:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de octubre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 29, metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior de 24,75 m³, configurándose una desviación significativa. Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes), nuestra empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió a facturar según el promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses en el inmueble 15 m³ y dejó en investigación 14 m³, y envió aviso No 589530527, el 20 de septiembre de 2025, informando la fecha de la revisión, la cual efectuamos el 1 de octubre de 2025, con No. 589528647. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio, según información aportada por el usuario, en llenado de poseta lavado de ropa y en labores del hogar, habitan 4 personas. Apreciado lo anterior, para el mes de noviembre 2025, liquidamos el consumo dejado en investigación de octubre, 14 m³ de acueducto y alcantarillado, bajo el termino de ajustes conceptos facturados del periodo de octubre 2025, y además también fue objeto de análisis el consumo de acueducto facturado en el mes de noviembre 2025, de 19 m³, registrado del 12 de septiembre al 14 de octubre 2025, unidades que no sobre pasaron el límite superior de 30,53 m³, concluyendo que el consumo registrado se debe al nivel de utilización del servicio, para un total de consumo facturado de 33 m³, servicio acueducto y alcantarillado, del periodo incluyendo el consumo de ajustes conceptos facturados. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 607079600 del miércoles, 12 de noviembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 156 m³, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, como tampoco perceptibles. Por lo que se ratifica que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de acueducto y alcantarillado en los meses de octubre y noviembre 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 para octubre que en este caso corresponde a 15 m³ y en noviembre 2025, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses de 16,40 m³. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 14 m³ de octubre y 2,60 m³ para noviembre, por valor de: \$92.257,94. 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. 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.

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 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 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:



YULIANA ANDREA GARCIA ARREDONDO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190838100084390000-101-010126124

CONTRATO: 6300265

DIRECCIÓN ENTREGA:

BARRIO JUAN XXIII

MUNICIPIO: TURBO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1478087269

CLIENTE: MARIA PAULA ORTEGA SEPULVEDA

CC/NIT: 1001013981

CICLO: 101 - ESTRATO: 2

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 21/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107371564-79

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	301 kwh	\$202.842,85	294 kwh	\$195.345,55
GAS	20 m3	\$38.618,64	17.532 m3	\$32.834,59
ACUEDUCTO	15 M3	\$52.738,27	19 M3	\$123.225,19
SANEAMIENTO	15 M3	\$35.387,97	19 M3	\$101.870,63

TOTAL EPM \$453.275,61

MÝS CUENTAS VENCIDAS \$411.866,44

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$50.967,89

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$92.257,94

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$823.852,00

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: \$99.924,58



(415)7707173981008(8020)110737156479(3900)823852(96)20251121



CONTRATO:6300265

TOTAL A PAGAR \$823.852,00

* 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



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:	1441387
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	edwarvelsaquezcalvo@gmail.com - Edwar Velasquez Calvo
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13177899-D1G3
Fecha envío:	2025-11-18 18:17
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>2</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: 2025/11/18 Hora: 18:19:36		Tiempo de firmado: 2025/11/18 18:19:36 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: 2025/11/18 Hora: 18:19:36	Nov 18 18:19:36 cl-t205-282cl postfix /smtp[29745]: 3AA611248805: to=<edwarvelsaquezcalvo@gmail.com> , relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.36, delays=0.09/0.02/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.27] 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=NoSuc h User af79cd13be357-8b2f852c7fesi201459785a.143 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/18 18:36:48 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/18 Hora: 18:36:53	Consumo para id 1441387, 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-13177899-D1G3

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	4912ed8c47d77efc6bbf428ee5fdd1bac3560b6b9b253af4924597b80edf7a67
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	7a53bba37a202bb5a32cdc34f14ee24dab976ed97c6547d71683bbad2011c83a

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-13177899-D1G3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co