

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

21/11/2025

27/11/2025

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-13176821-P5S6

Fecha Creación: 11/11/2025 08:27:28 AM

Contacto: Lisbeth Gregoria Mejia Villarreal

Instalación: 053314004301911317

Dirección: CL 34 CR 34 C -191 (INTERIOR 1317)

Meses Reclamados: Noviembre-2025;Octubre-2025;Septiembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Lisbeth Gregoria Mejia Villarreal PPT: 6987643 Dirección: CL 34 CR 34 C -191 (INTERIOR 1317) Contrato: 7520802 Teléfonos: 3245644016 Correo Electrónico: awuitatutirres@gmail.com Valor del reclamo: \$386.861,29 - \$294.225,55 Meses a reclamar: Septiembre, octubre y noviembre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre, octubre y noviembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que no hubo novedad en el periodo de factura, solo viven cuatro personas hace un año aproximadamente y no permanecen en la casa, no tuvieron visitas, reuniones o fiestas y no han cambiado el hábito de consumo, la usuaria informa que aún estando todas las llaves cerradas el medidor sigue contando, por lo que le preocupa que haya una fuga. Solicita una visita de revisión y que se realicen los ajustes correspondientes. 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: e0e8f362-9d25-43be-b091-5714b7f58221

Nro. Respuesta: PQR-13176821-P5S6

Fecha Respuesta: 13/11/2025 12:09:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que, el consumo facturado en el mes de septiembre de 2025 para el servicio de acueducto fue de 31 metros cúbicos (m3), en 30 días del periodo, para octubre de 2025 fue facturado un consumo de 32 m3, en 32 días del período, y para noviembre de 2025 fue facturado un consumo de 31 m3, en 31 días del periodo, unidades que no sobrepasaron el límite superior de 42,075 m3 para septiembre, 44,550 m3 para octubre y 45,925 m3 para noviembre. Se entiende como desviaciones significativas aquellas variaciones en el consumo que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de septiembre, octubre y noviembre 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 28,400 m3 por el mes de noviembre de 2025. Se dejan en reclamación 2,600 m3 por valor de \$ \$22.862,63. 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 \$302.821,00). 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. No se realiza la separación de valores por reclamación, para septiembre y octubre, debido a que las facturas fueron canceladas en su totalidad. Nota Aclaratoria: 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:



VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 24/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107826341-43

CONTRATO: 7520802

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 34 CR 34 C -191 (INTERIOR 1317)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1479001676

CLIENTE: GIRALDO OFELIA

CC/NIT: 21659157

CICLO: 4 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	32 m3	\$139.444,60	31 m3	\$134.484,72
SANEAMIENTO	32 m3	\$104.698,15	31 m3	\$101.695,52
ENERGÍA	77 kwh	\$38.476,11	88 kwh	\$44.054,42
GAS	14 m3	\$23.491,32	13.525 m3	\$23.536,32

TOTAL EPM \$303.771,27

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$21.912,36

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$22.862,63

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$302.821,00

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: \$104.888,44



(415)7707173981008(8020)110782634143(3900)302821(96)20251124



CONTRATO: 7520802

TOTAL A PAGAR \$302.821,00

* 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

053314004301911317-4-000428067



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1441732
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	chabbuitagutierrez@gmail.com - Lisbeth Gregoria Mejia Villarreal
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13176821-P5S6
Fecha envío:	2025-11-18 21:19
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: 21:21:12		Tiempo de firmado: 2025/11/18 21:21:12 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: 21:21:12	Nov 18 21:21:12 cl-t205-282cl postfix /smtp[32488]: 5256D12487E7: to=<chabbuitagutierrez@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.26]:25, delay=0.34, delays=0.14/0/0.14/0.07, 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 6a1803df08f44-8828668ba8fsi55779916d6.14 3 1 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/18 21:32:39 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/18 Hora: 21:32:43	Consumo para id 1441732, 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-13176821-P5S6

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	f2c0dabaa0cff80f568c650c3819f90e631a935d54021687e59e9a91bbe160c4
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	9eb0cbc6658a21707dfaa9c2a5cfb03cffffd4f1a813332f6b9efc6e6d241183

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-13176821-P5S6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co