

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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13177735-F0H4 Fecha Creación: 11/11/2025 10:28:50 AM
Contacto: Rosa Edilma Santa De Quiceno
Instalación: 190614100080190000
Dirección: CL 47 CR 78 -21
Meses Reclamados: Septiembre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: RIONEGRO
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria inconforme con los ajustes conceptos facturados en la factura del mes de octubre del 2025, correspondientes a consumos dejados en investigación en la factura del mes de septiembre del 2025, indica que la casa estaba sola desde el mes de julio del 2025, con la llave de paso cerrada por lo que no entiende el alto consumo, dice que como no estaba no había nadie quien atendiera las visitas, solicita que nuevamente vaya EPM a verificar qué es lo que esta pasando. Autoriza notificación expresa al correo electrónico. Se dejan en reclamación los ajustes conceptos facturado por valor de \$118.713,82. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, 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. También 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.

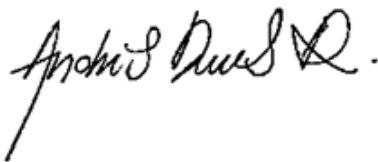
Nro. Respuesta: PQR-13177735-F0H4 Fecha Respuesta: 18/11/2025 05:41:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con verificaciones efectuadas en nuestros sistemas de información, se evidenció que, para la facturación del mes de septiembre del 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 21 metros cúbicos (m3) sobrepasando el límite superior de 11 m3, configurándose así una desviación significativa y de acuerdo con el artículo 149 y 146 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio del inmueble, es decir 6,670 m3, dejando en investigación 14,330 m3. Por lo anterior se procedió a realizar las respectivas revisiones previas para determinar la causa del aumento en el consumo los días: 23 y 29 de septiembre del 2025 (ordenes: 586827659 y 592695717), con resultado (casa sola), nadie para atender, las dos con igual resultado. Teniendo en consideración que no fue posible realizar las revisiones previas después de las dos visitas fallidas al inmueble y ante la ausencia de normatividad que indique al detalle la reglamentación sobre el número de visitas a realizar, se actuó según lo indicado en la cláusula 40 del contrato de condiciones uniformes, cobrando para la factura de octubre del 2025 como ajustes por conceptos facturados, los 14,330 m3 que quedaron en investigación en la factura del mes de septiembre del 2025. Es importante precisar que, nuestra empresa siempre estuvo dispuesta a identificar la causa de la variación desde el momento en que se registró el alto consumo, sin embargo, el usuario en las 2 visitas que se efectuaron a la instalación no propició las condiciones adecuadas para la ejecución de las revisiones previas (el inmueble siempre se encontró sin nadie para atender). En atención a su solicitud se envía una revisión a su inmueble el día 18 de noviembre del 2025 (orden 607676647), se encontró medidor bien conectado, con servicio y llaves abiertas en caja no se ve registrar, no existe error de lectura, al momento de realizar la revisión interna no fue posible ingresar a la instalación para descartar estado de redes internas descartar fugas y realizar aforo, dado que la usuaria Rosa Edilma Santa de Quinceno vía telefónica indica que no ha solicitado revisión y no requiere de revisión, medidor no surte otras instalaciones, no troca. Lo anterior evidencia que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los ajustes por conceptos facturados, cobrados en la facturación del mes de octubre del 2025, correspondientes a consumos dejados en investigación en la factura del mes de septiembre del 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se dejan en reclamación los ajustes conceptos facturado por valor de \$118.713,82. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o la respuesta de esta reclamación es no accede, 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. También 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.

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:



ANDRES DARIO DURANGO RODRIGUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190614100080190000-119-011921406

CONTRATO: 7170612
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 47 CR 78 -21
MUNICIPIO: RIONEGRO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1476912988
CLIENTE: ROSA EDILMA SANTA DE QUICENO
CC/NIT: 42983242
CICLO: 119 - ESTRATO: 3

Facturación de:
OCTUBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 13/11/2025

REFERENTE DE PAGO:
1107370203-88

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS					
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL		
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR	
 ACUEDUCTO	7 m3	\$35.540,06	9.5 m3	\$114.830,23	
SANEAMIENTO	7 m3	\$29.966,30	9.5 m3	\$94.478,51	
ENERGÍA	55 kwh	\$42.130,61	58.998 kwh	\$44.711,52	
TOTAL EPM				\$254.020,49	
MÝS CUENTAS VENCIDAS				\$148.044,23	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$37.560,10	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$118.713,82	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$320.911,00	

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: \$19.596,89



(415)7707173981008(8020)110737020388(3900)320911(96)20251113



CONTRATO:7170612

TOTAL A PAGAR	\$320.911,00
---------------	--------------

* 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 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:	1442200
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	rosasanta2405@hotmail.com - Rosa Edilma Santa De Quiceno
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13177735-F0H4
Fecha envío:	2025-11-19 18:41
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: 2025/11/19 Hora: 18:42:39		Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:42:39 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: 2025/11/19 Hora: 18:42:40	Nov 19 18:42:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[12875]: 7B5D91248821: to=<rosasanta2405@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.68.11]:25, delay=0.99, delays=0.13/0.03/0.59/0.25, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DB1PEPF000509E6.eurprd03.prod.outlook.c o m 2025-11-19T23:42:40.307Z 08DE243718CBA49E] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/19 19:28:21 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/19 Hora: 19:28:25	Consumo para id 1442200, 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

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	61350f346ea861225595d0116a78b374e830a058f23cfd6ef6992daabf05ebe8
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	8d7e5cec2dcc3c19dae6121d8f4f42efcebd7e12d4c9b3ba5498365f505e820a

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-13177735-F0H4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co