

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
**22/01/2026                  28/01/2026**

**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-13295474-L6F3      Fecha Creación: 05/01/2026 04:46:53 PM

Contacto: Karol Yuliana Quiceno Serna

Instalación: 056913006100210201

Dirección: CL 63 CR 96 A -21 (INTERIOR 201 )

Meses Reclamados: Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Flor Seleny Serna Marin Cédula: 1023623418 Dirección:CL 63 CR 96 A -21 (INTERIOR 201 ), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato:12599872 Teléfonos: 3023410406 Correo Electrónico: qkarol003@gmail.com Valor del reclamo: \$225.763 Meses a reclamar: diciembre sin ajustes . Observación: propietaria del servicio, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de diciembre en el servicio de acueducto y alcantarillado . Indica que los consumos son demasiado elevados ya que el predio estuvo desocupado , hace 3 meses ocuparon el predio para un spa , solicita revisión completa al medidor e instalación . El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además tiene orden de corte. 81369b66-701d-4a57-bb51-1c739d300dd9

Nro. Respuesta: PQR-13295474-L6F3      Fecha Respuesta: 15/01/2026 08:20:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Teniendo en cuenta que, para el mes de diciembre de 2025, el servicio de acueducto y alcantarillado registró por diferencia de lecturas un consumo de 31metros cúbicos ( $m^3$ ), sobrepasando el límite superior de 1.65  $m^3$ , configurándose una desviación significativa, 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 con la orden de revisión No. 612524052, del viernes, 12 de diciembre de 2025. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio en aseo general tres horas diarias. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de Acueducto y alcantarillado para el mes de diciembre de 2025, en el contrato 12599872, 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) períodos en la instalación, que en este caso corresponde a 1 $m^3$ . En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 30  $m^3$ , por valor de: \$ 220.512,60. 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 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, teniendo en cuenta que, durante el proceso de investigación de consumos acá referido, se realizó la revisión de rigor en el punto de prestación del servicio y no se hallaron anomalías. 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.

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:**



---

MARY LUZ SUAREZ GOEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

056913006100210201-14-001428052

**CONTRATO: 12599872**

DIRECCIÓN ENTREGA:

**CL 63 CR 96 A -21 (INTERIOR 201 )**MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**DOCUMENTO No. **1486557501**CLIENTE: **JORGE LUIS QUICENO PIEDRAHITA**CC/NIT: **1017146308**CICLO: **14 - ESTRATO: 2****Facturación de:  
DICIEMBRE/2025****Día Mes Año**Fecha máxima pago: **06/02/2026****REFERENTE DE PAGO:  
1117605903-87****RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS**

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm® ACUEDUCTO	1 m3	\$8.830,08	31 m3	\$160.037,52
SANEAMIENTO	1 m3	\$5.732,80	31 m3	\$103.658,43
ENERGÍA	164 kwh	\$95.403,68	165 kwh	\$124.625,98
		<b>TOTAL EPM</b>		<b>\$388.322,18</b>
		<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>		<b>\$21.836,42</b>
		<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>		<b>-\$220.512,60</b>
		<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>		<b>\$189.646,00</b>

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: **\$98.343,56**

(415)7707173981008(8020)111760590387(3900)189646(96)20260206

**CONTRATO:  
12599872****TOTAL A PAGAR \$189.646,00****\* ESTADO DE CUENTA \*****PRODUCTO 100**Consulta y paga tu factura en linea a través de [www.epm.com.co](http://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



## Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio:



[www.envia.co](http://www.envia.co)

## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1477674
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	qkarol003@gmail.com - Karol Yuliana Quiceno Serna
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13295474-L6F3
<b>Fecha envío:</b>	2026-01-21 07:36
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>2</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2026/01/21 Hora: 07:38:52		<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/21 07:38:52  <b>Política:</b> 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.			
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo está llena.)</b>	Fecha: 2026/01/21 Hora: 07:38:53	Jan 21 07:38:53 s12146759 postfix /smtp[976248]: 6CFAC1E010AB: to=<qkarol003@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [17 2.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.09/0/1.1/0.22, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp- in.l.google.com[172.253. 1 16.27] 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=OverQ u otaTemp ffacd0b85a97d- 4359285ea77si7144527f8f.29 9 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2026/01/21 07:50:20  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2026/01/21 Hora: 07:50:23	Consumo para id 1477674, 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.

## Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13295474-L6F3

### Cuerpo del mensaje:

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

### Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	ffcb5a421cc5521f3b58ea8c4dc149af12c9a093fa7bb8122779e49f56113800
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	0de07431cea996f59133e5c519960427f3e6ea86aed0937e0662676c12ba3f17

### 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-13295474-L6F3..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)