

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera      Retiro en cartelera  
22/12/2025      29/12/2025

**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-13243836-V0G0      Fecha Creación: 10/12/2025 08:33:19 AM

Contacto: Nidia Yanet Arboleda Rodriguez

Instalación: 059813203100700000

Dirección: CL 93 B CR 83 A -70

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: Nidia Yanet Arboleda Rodriguez Cédula: 21970688 Dirección: CL 93 B CR 83 A -70, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 5632595 Teléfonos: 3225816927 Correo Electrónico: juanorodriguez123jj@gmail.com Valor del reclamo: \$235.065 Meses a reclamar: septiembre, octubre y noviembre con o sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de septiembre, octubre y noviembre en el servicio de Aguas . Indica que no esta de acuerdo con el consumo, ya que lo considera muy alto para el uso que se le al servicio, por lo que solicita una investigación y de ser posible que se realice una visita para revisar el medidor, residen en la vivienda hace 5 meses, y habitan (3) 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: 434a20ad-93ce-4269-b3f2-c246a4fb672

Nro. Respuesta: PQR-13243836-V0G0      Fecha Respuesta: 12/12/2025 04:00:00 PM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión de los registros del historial de consumos, en nuestros sistemas se encontró que para el mes de septiembre de 2025, en su instalación se facturó un consumo de 12 metros cúbicos, (m<sup>3</sup>), es decir, un consumo 0,333 m<sup>3</sup> por debajo del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 12,333 m<sup>3</sup>. Para el mes de octubre de 2025 en su instalación se facturó un consumo de 12 metros cúbicos, (m<sup>3</sup>), es decir, un incremento de 2,167 m<sup>3</sup> por encima del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 9,833 m<sup>3</sup>, pese a esto el incremento no superó el nivel de desviación significativa debido a que el límite superior en este mes era de 16,225 m<sup>3</sup>. Para el mes de noviembre de 2025 en su instalación se facturó un consumo de 10 metros cúbicos, (m<sup>3</sup>), es decir, un incremento de 2,333 m<sup>3</sup> por encima del promedio mensual habitual que para ese mes estaba en 7,667 m<sup>3</sup>, pese a esto el incremento no superó el nivel de desviación significativa debido a que el límite superior en este mes era de 12,65 m<sup>3</sup>. Los procesos de 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) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas. 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:**



---

OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA

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>	1457952
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	juanjorodriguez123jj@gmail.com - Nidia Yanet Arboleda Rodriguez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13243836-V0G0
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-15 15:32
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<a href="#">1</a>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:35:09		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/15 15:35:09  <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 no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:35:09	Dec 15 15:35:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[8387]: 515A11248832: to=<juanjorodriguez123jj@gmail.com>; relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125. 142.26]:25, delay=0.66, delays=0.07 /0.02/0.45/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l. google.com[74.125.142.26] ] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuc">https://support.google.com/mail/?p=NoSuc</a> h User 41be03b00d2f7- c0c269e35a0si22489929a12.1 1 2 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/15 15:49:29  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:49:31	Consumo para id 1457952, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

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-13243836-V0G0

### 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-PQR-13243836-V0G0-6396.pdf	application/pdf	619918df5cdf17ae6f8f8c2f659b95ab187089d845fd70ebc3d61e9bbb7e9ef2

### 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-13243836-V0G0..

Gracias por utilizar los medios digitales

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