

**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-13251060-C6R7                      Fecha Creación: 12/12/2025 09:17:16 AM  
Contacto: Quelly Yohana Arango Barrera  
Instalación: 058223204201462135  
Dirección: CR 23 B CL 84 B -146 (INTERIOR 2135 )  
Meses Reclamados: Noviembre-2025;  
Servicio: Agua Potable                      Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o                      Departamento: Antioquia  
             producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Quelly Yohana Arango Barrera Cédula: 1128390653 Dirección: CR 23 B CL 84 B -146 (INTERIOR 2135 Contrato: 11893248 Teléfonos: 3215163170 Correo Electrónico:yohanaarango390@gmail.com Valor del reclamo: \$54.253,1 Meses a reclamar: Noviembre sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de Acueducto y alcantarillado . Indica que el consumo de acueducto esta subiendo sin justificación alguna ya que los inquilinos que viven allí son una pareja que salen en la mañana y regresan en la noche, residen en la vivienda hace 2 años y solo hasta hace 6 meses empezó a subir el servicio de acueducto. 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: 03e32d41-b034-4ec6-9c4c-97ed8b0d05d2

Nro. Respuesta: PQR-13251060-C6R7                      Fecha Respuesta: 17/12/2025 10:46:00 AM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 14 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, debido a que el límite superior fue de 32,175 m<sup>3</sup>. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados. De acuerdo con lo establecido en el CCU, específicamente en su Cláusula 38, la medición del consumo del servicio de alcantarillado corresponde al mismo volumen registrado para el 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. Por lo tanto, cuando se hace referencia al servicio de agua potable, por analogía, también se está haciendo referencia al 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:**



---

ELKIN OCTAVIO OSPINA CARO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1461079
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	yohanaarango390@gmail.com - Quelly Yohana Arango Barrera
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13251060-C6R7
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-18 18:05
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:06:39		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 18:06:39  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:06:40	Dec 18 18:06:40 cl-t205-282cl postfix /smtp[7964]: 56E341248815: to=<yohanaarango390@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.26]:25, delay=1.1, delays=0.09/0.46/0.45/0.11, 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User 41be03b00d2f7-c1e79620bf6si932938a12.31 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/18 18:30:43  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/18 Hora: 18:30:45	Consumo para id 1461079, 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-13251060-C6R7

### 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-13251060-C6R7-9545.pdf	application/pdf	baa9aa758e6bb7b71cbc1cded0dfafce7126c5698d8ce18515a3556626fffbdc

### 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-13251060-C6R7..

Gracias por utilizar los medios digitales

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