

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-13252896-D2X6 Fecha Creación: 12/12/2025 04:08:01 PM

Contacto: Maria Imelda Perez Velez

Instalación: 060714208200100000

Dirección: CL 104 B CR 78 B -10

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Imelda Perez Velez Cédula:32552813 Dirección:CL 104 B CR 78 B -10 Contrato:174514 Teléfonos:3207199172 Correo Electrónico:melapv09@hotmail.com Valor del reclamo: \$85.754,9 Meses a reclamar: Consumo de Noviembre. Observación: Usuario en calidad de Inquilino. inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que no se encuentra de acuerdo con el consumo facturado, ya que desde principios de septiembre en el inmueble reside solo una persona y casi no permanece en el inmueble ya que viaja cada 15 días, residen en la vivienda hace 3 años y habitan (1) persona. 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:2fdb801f-b916-4d95-8bf7-ad33e6e21e67

Nro. Respuesta: PQR-13252896-D2X6 Fecha Respuesta: 17/12/2025 08:50:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 15 metros cúbicos (m^3), facturado en el mes de noviembre de 2025 en el servicio de acueducto, corresponde a un periodo de 31 días, desde el 10 de octubre hasta el 10 de noviembre de 2025, el consumo 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 25,025 m^3 , para el periodo. Se entiende como desviaciones significativas aquellas variaciones en el consumo que se encuentran por encima o por debajo de los límites establecidos. Es de aclarar que siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidere 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). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, no se separan valores ya que el consumo es igual al promedio de los últimos 5 meses en la instalación. 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. Nuestra empresa no considera necesario envío de revisión técnica a la instalación, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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:



DELTA ALEJANDRA CORREA CAMPUZANO
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

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

Id mensaje:	1461082
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	melapv09@hotmail.com - María Imelda Perez Velez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13252896-D2X6
Fecha envío:	2025-12-18 18:05
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</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: 2025/12/18 Hora: 18:06:38		Tiempo de firmado: 2025/12/18 18:06:38 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: 2025/12/18 Hora: 18:08:05	--286387ef-b1d1-4269-b974-a08105a8f2e0 Content-Type: multipart/alternative; differences=Content-Type; boundary=&qu ot;6eedfd6e-dbb7-4cab-b67f-ec 1a29333e1d& quot;--6eedfd6e-dbb7-4cab-b67f- ec1a2 9333e1d Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content- Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: María Imelda Perez Velez (melapv09@hotmail.com)<mailto: melapv0 9 @hotmail.com=> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: DS1PR03MB7845.namprd03.prod. outlook.com melapv09@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from BY5PR03CA0020.	 Tiempo de firmado: Política:

● **Consumo WS notificacion**

Fecha: 2025/12/18
Hora: 18:08:05

Consumo para id 1461082, 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-13252896-D2X6

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-13252896-D2X6-2054.pdf	application/pdf	5bba546d200a7e36e9aa3f593006aca2f55307b8f30a06c4991285f3bfb42cda

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-13252896-D2X6..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co