

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

24/11/2025

28/11/2025

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-13156787-M6W9

Fecha Creación: 04/11/2025 04:37:40 PM

Contacto: Loreidy Andrea Pelaez Ortiz

Instalación: 058520502000372904

Dirección: CR 50 E CL 82 -37 (INTERIOR 2904)

Meses Reclamados: Octubre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Loreidy Andrea Pelaez Ortiz Cédula: 1019014244 Dirección: CR 50 E CL 82 -37 (INTERIOR 2904) Contrato: 12456066 Teléfonos: 3043767566 Correo Electrónico: andrapelaez411@gmail.com Valor del reclamo: \$ 88.759,47 Meses a reclamar: octubre sin ajustes. Observación: Usuaría en calidad de inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de octubre en el servicio de agua. Indica que no ha tenido novedad con el servicio, siguen haciendo el mismo consumo, no han tenido visitas ni tampoco nota alguna posible fuga o mal funcionamiento del servicio, no entiende como los valores facturados han incrementado tanto si antes se le facturaba \$ 80.000 y cada mes el valor facturado es mas alto y siguen siendo las mismas personas, residen en la vivienda hace 6 años y habitan 3 personas, solicita que se le revise los valores facturados. La usuaria 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: 135276f3-a5ef-49ee-bb14-b0986eb6ad96

Nro. Respuesta: PQR-13156787-M6W9

Fecha Respuesta: 18/11/2025 04:44:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 16 metros cúbicos (m³) correspondiente al mes de octubre de 2025, con 32 días de consumo, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor entre el 4 de septiembre y el 6 de octubre de 2025. Dicho consumo no presentó desviación significativa, ya que el límite superior para el mes de octubre de 2025 fue de 22,824 m³. Según la lectura tomada el día 5 de noviembre de 2025, la cual fue de 00632 m³, la factura para el mes de noviembre de 2025 reflejará un consumo de 12 m³, lo que representa una disminución de 4 m³ respecto a la factura del mes de octubre de 2025. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de octubre de 2025, al encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). En caso de decidir 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) meses, que en este caso corresponde a 13,6 m³. Se dejan en reclamación 2,4 m³, por un valor de \$21.103,97. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida. De no ser cancelado al vencimiento de la factura, se procederá a la suspensión del servicio, lo cual ocasionará un cobro posterior por reconexión. Para evitar intereses de mora, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas, para proceder con el pago antes de que el valor en reclamación sea cargado nuevamente.

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:



JULIO CESAR ECHEVERRI PALACIO

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:	1442001
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	andreapelaez411@gmail.com - Loreidy Andrea Pelaez Ortiz
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13156787-M6W9
Fecha envío:	2025-11-19 18:23
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: 18:25:36		Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:25:36 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: 18:25:37	Nov 19 18:25:37 cl-t205-282cl postfix /smtp[10695]: E004A1248812: to=<andreapelaez411@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.16.27]:25, delay=0.32, delays=0.08/0.02/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.16.27] 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 af79cd13be357-8b32959f5fcsi20254085a.628 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/19 18:42:34 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/19 Hora: 18:42:38	Consumo para id 1442001, 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-13156787-M6W9

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	9ff5e093486b3ee0d5c4c8cc5c4acce342c33c347aeb1c36354e8b3b7ad633bb
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	0b59a3e22e4dc8c1f57be16907a04c910c74ca1a5e571f39a1a3003ce35b8e0b

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-13156787-M6W9..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co