

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

26/02/2026

04/03/2026

**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-13383985-G9H0

Fecha Creación: 05/02/2026 04:42:47 PM

Contacto: Yaknair Maireth Sanchez Murga

Instalación: 096529000000430301

Dirección: CR 59 CL 60 -43 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Enero-2026;Diciembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Yaknair Maireth Sanchez Murga Cédula de Extranjería:20265555 Dirección:20265555
Contrato:2335087 Teléfonos:3118837182 Correo Electrónico:yaknairmaireth@gmail.com Valor del
reclamo: \$364.020,8 Meses a reclamar: Diciembre y Enero sin ajustes Observación: Usuario en calidad
de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura de los meses de Diciembre y Enero en el
servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que residen en la vivienda desde Octubre de 2025,
habitan 4 personas, desconocen incremento del consumo, solicitan revisión. 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:aa0b5a59-5aeb-42d4-804b-3acb2a48c20a

Nro. Respuesta: PQR-13383985-G9H0

Fecha Respuesta: 20/02/2026 09:11:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para iniciar, 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. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 21 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de diciembre 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 21,175 m³. (Entiéndase por desviaciones significativas a las variaciones en el consumo (aumento o disminución) que excedan los límites establecidos en el contrato de condiciones uniformes). Para el mes de enero de 2026, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 31 m³, sobrepasando el límite superior de 23,65 m³, 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. 621312959, el 9 de enero de 2026. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conviene indicar que los consumos de los servicios públicos del inmueble son calculados por la diferencia de lecturas que registre el medidor en cada periodo de facturación, ya que es el único testigo con que se cuenta para el respectivo cobro, por lo tanto, están directamente relacionados con los hábitos de consumo, la cantidad de días del periodo que se facturen y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026, 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. Finalmente, no se da aplicación al artículo 155 de la ley 142 de 1994, separando provisionalmente los valores objeto de reclamo, con el último pago realizado el 5 de febrero de 2026 se canceló la factura de diciembre y se abono a los productos de acueducto y alcantarillado de la factura de enero de 2026.

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:



JAVIER MAURICIO LOPEZ OCAMPO

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1503239
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yaknairmaireth@gmail.com - Yaknair Maireth Sanchez Murga
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13383985-G9H0
Fecha envío:	2026-02-23 19:01
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: 2026/02/23 Hora: 19:03:46		Tiempo de firmado: 2026/02/23 19:03:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/02/23 Hora: 19:03:47	Feb 23 19:03:47 mail postfix/smtp [337082]: 4F3351E202D6: to=<yaknairmaireth@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.26]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/0.96/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-43970d708b9si17337112f8f.179 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/23 19:18:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/23 Hora: 19:18:22	Consumo para id 1503239, 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-13383985-G9H0

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-13383985-G9H0-2172.pdf	application/pdf	78229b2d32927e842415b43ebb90e00bd04bd0b9ed97ed60508bbf00e04e1974

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-13383985-G9H0..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co