

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
27/10/2025	31/10/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



Medellín, 22 de octubre de 2025

Señora

0156ER-20250130190671

SELIA ROSA NARANJO CIFENTES

inaranjocifuentes@gmail.com

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120194247

Cordial saludo señora Selia Rosa,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en contra de la respuesta comunicada para el radicado N° 20250120173470, relacionada con los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril a agosto de 2025, y los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en el estado de cuenta de agosto de 2025, incluidas las unidades de junio y julio de 2025 que se reflejaron como “*Ajuste conceptos facturados*”, en el contrato N° 12998830, que corresponde al inmueble ubicado en la CR 50 CL 87 -24 (INTERIOR 402) de Itagüí, Antioquia, y con el fin de brindarle respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 15/09/2025 por medio de correo electrónico usted reclamó por los consumos de los servicios públicos del contrato y dirección mencionados previamente, trámite que fue registrado con el radicado N° 20250120173470, al cual se le generó respuesta el 02/10/2025 a través del oficio N° 0156REC-20250130179028, PQR-13035428-C4V8 y PQR-13041435-F9V2, enviando el mismo día citación para notificación personal al correo electrónico autorizado y notificado personalmente de la decisión el 07/10/2025.

En la respuesta inicialmente le aclaramos que, teniendo en cuenta que la Ley 142 de 1994 indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, daríamos atención frente a los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril a agosto 2025. Por su parte, para el acueducto/alcantarillado se analizarían sólo los consumos facturados en el estado de cuenta de agosto 2025, incluyendo los ajustes de conceptos correspondientes a consumos originados en los meses de junio y julio 2025.

De igual forma, le indicamos que, los consumos de acueducto/alcantarillado de abril y mayo de 2025, así como los promedios facturados en los estados de cuenta de junio y julio de 2025, ya habían sido objeto de revisión en atención al radicado N° 20250120158526 del 26/08/2025, por lo cual, no se realizaría análisis sobre estos.

Luego de las aclaraciones anteriores y las explicaciones pertinentes, fueron confirmados como correctos los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de los meses de abril a agosto 2025, así como los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en el estado de cuenta del mes de agosto 2025 con sus ajustes de conceptos de consumos originados en junio y julio 2025. Además, le indicamos los recursos de ley que procedían y los requisitos para presentarlos.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, usted presentó el recurso de reposición ante Empresas Públicas de Medellín y subsidiariamente el de apelación ante la SSPD, en contra de la respuesta comunicada para el radicado N° 20250120173470, solicitando revocar la decisión impugnada, ordenar la revisión integral de consumos de abril a agosto 2025, ajustar las facturas por promedios históricos reales (excluyendo desviaciones no justificadas), entre otros.

El alcance del recurso es revisar lo actuado en la primera instancia, en este caso la atención del radicado N° 20250120173470; por consiguiente, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros contratos, servicios, o periodos de facturación, cobros, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de la reclamación inicial. Si tiene alguna inconformidad o requerimiento por una situación ajena al asunto, podrá presentarla mediante una nueva comunicación.

No encontramos que la decisión inicial carezca de motivación suficiente al no analizar los consumos de acueducto/alcantarillado de abril y mayo de 2025, ni los promedios cobrados en los estados de cuenta propios de junio y julio de 2025, toda vez que, como ya se le había indicado, estos hicieron parte de la atención a la reclamación presentada con el radicado N° 20250120158526 del 26/08/2025, con respuesta emitida el 15/09/2025 a través del oficio N° 0156REC-20250130166326, donde se confirmaron como correctos dichos consumos.

En la respuesta del 15/09/2025 se aclaró que la atención se realizaría según los argumentos expuestos por usted, los cuales estuvieron orientados a los consumos de acueducto/alcantarillado, y que se evaluarían los cobrados en los estados de cuenta de marzo a julio de 2025, en virtud de lo indicado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, donde se establece que no proceden reclamaciones en contra de facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas; por lo que los meses anteriores se consideraron extemporáneos.

En dicha atención no se incluyó lo facturado en el estado de cuenta de agosto de 2025 (emitido el 28/08/2025), ya que a la fecha en que usted reclamó (26/08/2025), esa factura aún no se había generado. Esto fue aclarado en la respuesta y se informó que, si presentaba inconformidad con los cobros de otros servicios, conceptos facturados u periodos, debería indicarlo través de una nueva comunicación.

Adicionalmente, frente a dicha decisión ya interpuso los recursos de Ley a los que tenía derecho mediante los radicados N° 20250120183972 del 29/09/2025 y 20250120185016 del 01/10/2025, a los cuales se les generó respuesta el 02/10/2025 con oficio N° 0156ER- 20250130179206, brindando atención de acuerdo con lo controvertido por usted en el recurso, que fue solo sobre los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en los estados de cuenta de junio y julio de 2025, estos se confirmaron como correctos y se encuentra pendiente la decisión por parte de la SSPD en la instancia de apelación.

De este modo, no es posible pronunciarnos nuevamente sobre los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en las cuentas de cobro de abril a julio de 2025, dado que estos ya fueron objeto de análisis, y las unidades facturadas por dicho servicio en abril y mayo de 2025 no fueron controvertidas en el recurso ya atendido y ya no están dentro del término de atención.

Análisis adelantado por EPM

Al retomar el análisis del caso que nos ocupa, debemos analizar si se presentó o no una desviación significativa (aumento o disminución en los consumos que exceden los límites establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes -CCU), y de haberse presentado es necesario establecer si nos ajustamos al proceso de facturación definido en la normatividad vigente (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994).

Para la energía dicho análisis se efectúa siguiendo la Ley 142 de 1994 (Artículo 146), la Resolución CREG 105 de 2024 y el CCU. La resolución define desviaciones significativas como variaciones de consumo fuera de los límites, basados en los consumos realmente medidos en los últimos 12 meses, normalizados a 30 días, los cuales no incluyen periodos con alguna novedad ni consumos en cero. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU en la página web de EPM www.epm.com.co.

Ahora bien, es preciso recordar que, el servicio de energía fue legalizado el 28/05/2024 con primera factura emitida por consumos en junio de 2024, por lo cual, al momento de liquidar los meses de abril y mayo de 2025, la instalación no contaba con un consumo histórico de 12 meses, necesario para realizar el cálculo definido y determinar si los consumos facturados estuvieron por encima o por debajo de los límites, por tanto, para estos meses la empresa podía cobrar todo el consumo reportado por el elemento de medida de acuerdo con lo definido en la Resolución No. 105 007 del 30 enero de 2024 emitida por la CREG.

A continuación, detallamos los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril a agosto de 2025:

Energía								
Consumos representados en kilovatios hora (kWh)								
Mes-año facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura tomada	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo normalizado	Límite superior	Consumo facturado
ago-25	31	2025/08/9	1560	1469	91,00	88,06	144,54	91,00
jul-25	30	2025/07/9	1469	1346	123,00	123,00	127,80	123,00
jun-25	32	2025/06/9	1346	1226	120,00	112,50	1049,98	120,00
may-25	30	2025/05/8	1226	1147	79,00	N/A	N/A	79,00
abr-25	29	2025/04/8	1147	1075	72,00	N/A	N/A	72,00

Para los períodos de abril y mayo de 2025 nuestra empresa no consideró necesaria alguna revisión y se facturó la totalidad de los consumos registrados por diferencia de lecturas del medidor, según lo ordena el Artículo 146 de la Ley 142/94, teniendo en cuenta que no aplicaba análisis de desviación significativa según lo mencionado en párrafos anteriores.

En cuanto a los meses de junio, julio y agosto de 2025, no se presentó desviación significativa como se puede observar en la tabla anterior; por consiguiente, se determina que los consumos se encuentran dentro del rango establecido para la instalación, por lo cual, nuestra empresa facturó las unidades registradas para energía en los periodos descritos, con base en la diferencia de lecturas tomadas directamente desde el elemento de medición conforme lo establece la Ley.

Cabe destacar que, las lecturas tomadas fueron secuenciales a las anteriores descartando con ello error en cada registro; además, en el proceso de lectura mensual no se han identificado casusas que indiquen mal funcionamiento del medidor.

Resaltamos que, para los siguientes meses que no son objeto de análisis en este oficio, los consumos disminuyen con registros de 73 y 64 kWh respectivamente, lo que demuestra que no se trata de un incremento consecutivo por posibles fallas en la medición.

En atención a este recurso realizamos una visita de revisión el 22/10/2025 con orden N° 601083612, en la cual no se identificaron novedades en el registro del medidor ni en la prestación del servicio por parte de nuestra empresa, lo cual indica que los consumos evaluados corresponden al nivel de uso en el interior del predio; se descartó trocamiento o error de lectura.

Con relación al servicio de acueducto/alcantarillado, al realizar el análisis de desviación significativa debemos tomar como referencia el promedio histórico facturado en los últimos 6 meses. Dentro del proceso de facturación de este servicio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), ha establecido cuales son los parámetros de la desviación significativa del consumo, mediante el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución 151 de 2001: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos (m^3) y el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m^3 .

A continuación, detallamos los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en agosto de 2025, e incluimos el comportamiento de los consumos de junio y julio de 2025 para dar claridad al cobro de “*Ajuste conceptos facturados*” reflejado en la cuenta de agosto:

Agua y Alcantarillado Consumo representado en metros cúbicos (m^3)										
Mes-año facturación	Días de consumo	Fecha de lectura	Lectura tomada	Lectura anterior	Consumo registrado	Consumo promedio	Límite superior	Consumo facturado	Consumo dejado en investigación	Consumo cargado de otros periodos
ago-25	31	2025/08/9	247	198	49,000	0,778	1,284	49,000	0,000	52,000 + 46,330
jul-25	30	2025/07/9	198	151	47,000	0,667	1,100	0,670	46,330	0,000
jun-25	32	2025/06/9	151	97	54,000	0,333	0,550	2,000	52,000	0,000

*El alcantarillado se factura de acuerdo con los registros tomados al medidor de acueducto.

Como se puede observar en la tabla anterior, los consumos presentaron desviación significativa, por tanto, desde el momento en que se tomó cada lectura iniciamos el proceso de investigación de la causa del aumento, realizando los respectivos análisis.

Dentro del proceso de investigación del mes de junio de 2025, determinamos programar una primera visita para el 17/07/2025, comunicada con la debida anticipación el 11/07/2025 según orden N° 562904709, y en la facturación de dicho período cobramos inicialmente un promedio de 2,000 m^3 , dejando los 52,500 m^3 restantes pendientes mientras se realizaba la visita, la cual fue llevada a cabo con orden N° 562903853, sin embargo, no fue efectiva dado que no se encontró nadie presente en el inmueble para atendernos.

Para investigar el mes de julio de 2025, programamos una primera visita para el 22/07/2025, comunicada con la debida anticipación el 16/07/2025 según orden N° 570449014, y realizada con orden N° 570439757; sin embargo, no fue posible efectuarla dado que no se encontró nadie presente para atendernos. Por este motivo, en la facturación de dicho mes facturamos un promedio de 0,670 m^3 , dejando los 46,330 m^3 restantes pendientes mientras se concluía el proceso de investigación.

Es de precisar la obligatoriedad del usuario en permitir y proveer las condiciones para efectuar las revisiones técnicas que haya a lugar para el desarrollo del CCU, donde dichas actividades van encaminadas en tomar las pruebas testimoniales del usuario del servicio con el fin de aclarar lo sucedido al interior del inmueble y efectuar las pruebas físicas al servicio que diera a lugar, las cuales no fue posible llevarlas a cabo por causas atribuibles al usuario.

Dado que las primeras visitas programadas para investigar los meses de junio y julio de 2025 no fueron efectivas, se programó una segunda visita para el 22/08/2025, y considerando que ya se había tomado lectura para liquidar el mes de agosto de 2025, la visita de investigación de ese período también se programó para ese mismo día.

La visita fue previamente anunciada el 15/08/2025 con ordenes N° 573300065 (julio), 574170612 (julio) y 579369352 (agosto), y ejecutada con ordenes N° 573279187, 574169993 y 579360650, atendida por usted y en la cual se identificó una fuga perceptible en sanitario con rebose, confirmando con este hallazgo la causa del aumento; por lo cual, se recomendó cambiar los accesorios deteriorados. Destacamos que, en la revisión el medidor se observó registrar con normalidad (con servicio registraba y controlando el servicio dejaba de registrar), se revisó con geófono sin detectar fugas imperceptibles, se descartó error de lectura, trocamiento y se identificó que comparte el servicio.

En consecuencia, al haberse establecido la causa de las desviaciones significativas (fuga perceptible), se procedió a facturar en el estado de cuenta de agosto de 2025 los 52,000 m³ y 46,330 m³ pendientes de junio y julio de 2025, respectivamente, lo cual se vio reflejado en la factura como “*Ajustes conceptos facturados*”, a razón de \$830.896,57.

Adicionalmente, se cobró la totalidad del consumo registrado para agosto de 2025, dado que la causa del aumento se conoció después de la fecha de lectura (09/08/2025) y antes de la fecha de generación de la factura del mes (28/08/2025), por lo que para este período no hubo necesidad de cobrar un promedio o dejar unidades pendientes.

En ese sentido, se evidencia que cumplimos con nuestro deber de adelantar las acciones para investigar las causas del aumento de los consumos de acueducto/alcantarillado de junio, julio y agosto de 2025, dentro de los tiempos y términos definidos en la normatividad vigente, y agotamos todo el contenido obligatorio que para este caso se establece en el Art.149 de la Ley 142 de 1994 y el CCU, y la facturación de las unidades dejadas en investigación fue oportuna según lo permite el Art.150 de dicha Ley.

Vale la pena indicar que una fuga perceptible se define como el *volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos*. En estas condiciones, cuando la causa del mayor consumo registrado es una fuga perceptible, la responsabilidad respecto a los daños es imputable al usuario, debido a que en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, se estipula que las redes internas son propiedad de quien las hubiera pagado; por consiguiente, es el suscriptor y/o usuario, el propietario de la instalación, y por ende el consumo registrado con ocasión de las fugas perceptibles que ellas presenten, son únicamente su responsabilidad.

Respecto a lo argumentos expuestos de su parte, le indicamos que, el único elemento que permite determinar el consumo exacto a facturar es el medidor instalado para cada servicio, y mientras funcionen con normalidad como se ha observado en las revisiones, realizan el registro de acuerdo con los hábitos de uso en el predio y situaciones internas que allí se puedan

presentar, y la empresa debe facturar la diferencia en sus lecturas, tal y como la norma lo exige (Artículo 146 de la Ley 142 de 1994).

Los análisis se realizaron conforme a la normatividad vigente, incluyendo la Resolución CREG 105 de 2024 para energía, la regulación de la CRA para acueducto/alcantarillado, los CCU de cada servicio, y lo establecido en la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, no consideramos que se estén limitando las revisiones.

En el caso de acueducto/alcantarillado, se realizaron visitas para investigar las desviaciones significativas detectadas, identificando una fuga perceptible que es responsabilidad del usuario. Para el servicio de energía, aunque no se identificaron desviaciones, se llevó a cabo una visita de revisión como parte del proceso de atención de este recurso, sin encontrar novedades; es decir, en las revisiones realizadas no se han identificado situaciones en la prestación de los servicios atribuibles a nuestra empresa, ni inconvenientes en los registros de los medidores que indiquen errores en la medición o facturación.

Reiteramos que, los altos consumos de acueducto/alcantarillado fueron los que generaron el mayor valor a pagar en la cuenta de agosto de 2025, ocasionados de la fuga perceptible. Evidenciamos una revisión posterior que respalda el hecho de que si se presentaba dicha fuga, la cual fue efectuada el 22/09/2025 con orden N° 588675958, donde usted confirmó haber realizado la reparación con cambio de accesorios en el 4 y 5 piso.

Es importante indicar que, bajo las condiciones actuales del inmueble (compartir el servicio) se están incumpliendo el CCU (Cláusula 42, literal j), al estar proporcionando en forma permanente el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figuran contratado; motivo por el cual, se recomienda independizarlo de manera que cada inmueble posea su elemento de medición tal y como lo ordena el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994, y para evitar un mayor registro de consumos.

Es de agregar que, sus servicios se han liquidado con las tarifas vigentes para la categoría residencial estrato 3 en la que se encuentra clasificado el inmueble, descontando los respectivos subsidios como lo determina la normatividad e incluyendo los cobros de cargos fijos por la disponibilidad permanente de acueducto/alcantarillado. Las tarifas son aplicadas conforme a lo reglamentado por los entes regulatorios, que para el caso de acueducto/alcantarillado es la CRA y para energía es la CREG, por lo tanto, puede presentarse diferencias mensuales (incremento o disminución), independientemente de la cantidad de unidades consumidas.

Consecuentes con lo anterior, no encontramos razones para realizar ajustes o devoluciones de dinero, y confirmamos la respuesta comunicada para el radicado N° 20250120173470, relacionada con los consumos de energía facturados en los estados de cuenta de abril a agosto de 2025, y los consumos de acueducto/alcantarillado facturados en el estado de cuenta de agosto de 2025, incluidas las unidades de junio y julio de 2025 que se reflejaron como *“Ajuste conceptos facturados”*, en el contrato N° 12998830; toda vez que, consideramos que nuestra empresa ha actuado en todo ajustada a la normatividad vigente.

Ponemos en su conocimiento que, una vez surtida la notificación, daremos traslado del recurso de apelación a la SSPD, por lo cual, la decisión final, dependerá de esta entidad.

Frente a lo que mencionó sobre el pago de \$818.253, le indicamos que, como requisito para atender los recursos se exige el pago de las sumas no reclamadas en aplicación del Artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el cual indica que: *“para recurrir el suscriptor o usuario deberá*

acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.”

Por lo anterior, en la atención de la primera instancia se modificó temporalmente un valor de \$1.234.525,57 y se envió un cupón para pago de valores no reclamados a razón de \$818.253,43. Aunque a la fecha no ha realizado el pago, dimos atención al recurso y no procedimos con el rechazo, dado que el valor a pagar incluye el mes de septiembre de 2025, generado posterior a la fecha de su reclamación; no obstante, le recordamos la importancia de realizar el pago de los valores para evitar suspensiones en los servicios, e intereses moratorios.

El valor de \$1.234.525,57 dejado en reclamación continúa separado en la factura; por lo que una vez la SSPD emita la decisión con respecto al recurso de apelación, éste se ajustará o no de acuerdo con lo fallado y en caso de ser confirmada la decisión de EPM y, si lo requiere, podrá solicitar en las oficinas de atención al público que se encuentran abiertas alternativas de pago, previo cumplimiento de requisitos.

Finalmente, y respecto a su solicitud de suspender cobros moratorios hasta la resolución, le indicamos que a la fecha y desde que el valor antes mencionado se dejó en reclamación no evidenciamos que se haya generado algún cobro de mora sobre dicho monto, ahora bien, reiteramos que de presentar inconformidad por un concepto diferente a lo atendido en primera instancia, podrá presentar la respectiva reclamación para proceder con los análisis.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,

Lina Guevara Guzmán

LINA ELIZABETH GUEVARA GUZMÁN
Empresas Públicas de Medellín, E.S.P

PQR-13035428-C4V8-R
PQR-13041435-F9V2-R

Anexos (2 folios):

-Soporte revisiones

REVISAR CONSUMOS
Número Orden:601083612
Cliente:
Dirección:CR 50 CL 87 -24 (INTERIOR 402)
AN ITAGUI - Antioquia

Actividad REVISAR CONSUMOS ENERGIA
Servicio Suscrito 132044496

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá dar respuesta a tu solicitud.

Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:	
ENERGIA	REVISADO
E38 - DDS238 120V 5-100	
Serie #: 22410860	
Ubicación: AFUERA	
Medida(s):	
Energía	
Lectura	22/oct/2025 01725

Reporte
Observaciones adicionales ATENDIDO
Tiempo de Ocupación: 3
Unidad de Ocupación AÑO
Otra observación: Se encontró: instalación en buen estado Funciona: vivienda Medidor empotrado: no Además: se encontró medidor sellado sin señales de manipulación. marca HIKING, serie: 22410860, lectura 1725. no hay trocamiento. usuario informa que han Sido los mismos hábitos de uso en el tiempo que han estado viviendo allí. aforo: electrodomésticos e iluminación. instalaciones internas: sí Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 2

Evidencia fotográfica 1



Evidencia fotográfica 2



Siendo el 22/OCT/2025 08:30 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:

Rosa Naranjo

Usuario Rosa Naranjo 43563128

Debes tener en cuenta que este documento no constituye respuesta a tu requerimiento. Solo se trata de información obtenida para atender las inquietudes que nos presentaste en días anteriores. El trámite continuará por el mismo medio que dio inicio al proceso.

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.

Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias, las cuales puedes realizar por medio de la Línea de Atención (604) 44 44 115 o 018000 415 115.

Por ti, estamos ahí

Revisor:MARTINEZ SALINAS ALBER ANDREY Identificación:1017130353
CON2433 22/OCT/2025 08:30 A. M.

REVISION PREVIA
Número Orden:588675958
Cliente:SELIA ROSA NARANJO CIFUENTES
Dirección:CR 50 CL 87 -24 (INTERIOR 402)
AN ITAGUI - Antioquia

Actividad CONSUMO EN INVESTIGACION AGUA POTABLE
Motivo Solicitud de Investigación de Consumos
Servicio Suscrito 131860310

Fecha Inicio Revisión:22/09/2025 10:21 a. m.

Apreciado usuario:
Porque eres importante para nosotros, en EPM queremos que siempre cuentes con información clara y oportuna sobre los servicios públicos que te prestamos. En esta oportunidad te comunicamos que funcionarios autorizados por la empresa realizaron hoy una visita a tu domicilio para adelantar una revisión técnica y determinar así la variación en el consumo del servicio de <<acueducto, energía o gas>>. Este procedimiento nos permitirá garantizarte una facturación óptima.
Como resultado de la revisión se encontró que:

Medidores:		
ACUEDUCTO		REVISADO
WATERTECH - SIRIUS-S		
Serie #: 2022536586		
Ubicación: AL FRENTE		
Medida(s):		
Acueducto		
Lectura	22/sept/2025	00317

Reporte

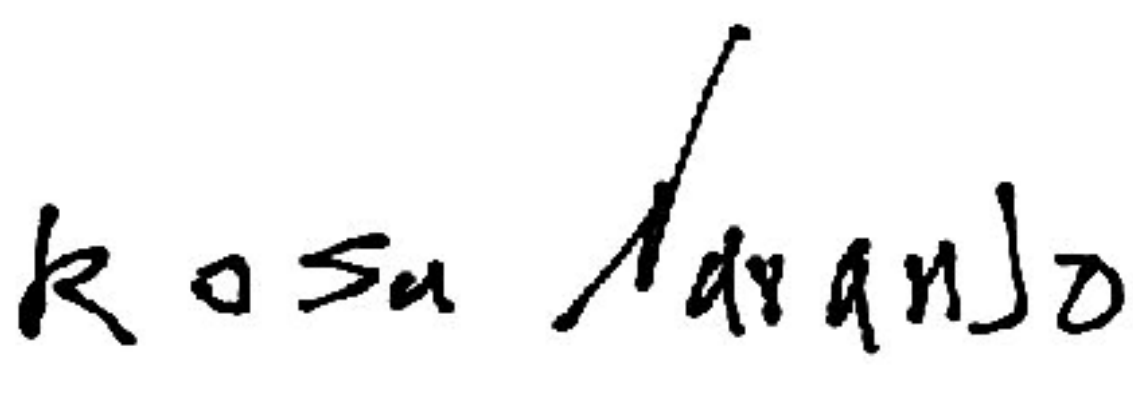
Observación Adicional REPARO FUGA PERCEPTIBLE
Tiempo de Ocupación: 4
Unidad de Ocupación AÑO
Otra observación: Reparó fuga perceptible en: baños con accesorios deteriorados hace 20 días | Medidor con servicio registra y controlandolo no se ve registrar | Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible | Aforo consiste en: llaves y baños | No hay trocamiento, no hay error lectura | Comparte el servicio: si | Funciona: vivienda | Diametro: 1/2 Pulgada(s) | Medidor empotrado: no | Además: cambiaron accesorios en 4to y 5to piso | Usuario queda enterado del informe de la revisión.
Nro. De Personas: 3



Siendo el 22/SEPT/2025 10:57 A. M. y como resultado de la atención se encontró que:

ATENDIDO

Firma:



Usuario Rosa Naranjo 43563128

Recuerda que el pago de los servicios podrá hacerse en las entidades bancarias y puntos de pago autorizados por la empresa. Consulta la lista en el respaldo de tu factura y, además, para facilitarte la realización de estos pagos te invitamos a inscribirte en la modalidad de Factura WEB en www.epm.com.co. Haz clic en la opción Consulta y paga tu factura.
Agradecemos tu atención y no olvides que siempre estaremos atentos para escucharte y atender tus inquietudes y sugerencias.

Por ti, estamos ahí

Revisor:WILLIAM FERNANDO ESPINOSA Identificación:98712274
CON2240 22/SEPT/2025 10:57 A. M.



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:	1424714
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	inaranjocifuentes@gmail.com - Selia Rosa Naranjo Cifuentes
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194247
Fecha envío:	2025-10-23 18:02
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: 2025/10/23 Hora: 18:03:31		Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:03:31 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: 2025/10/23 Hora: 18:03:32	Oct 23 18:03:32 cl-t205-282cl postfix /smtp[6204]: D88CA12487F4: to=<inaranjocifuentes@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.26]:25, delay=0.29, delays=0.08/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [142.250.31.26] 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 6a1803df08f44-87f9e927c10si13155606d6.63 8 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:47:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/23 Hora: 18:47:34	Consumo para id 1424714, 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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194247

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)
Oficio-PQR-13035428-C4V8-R-6468.pdf	application/pdf	3f6ec1a18c57cbd44edc857e88a2504e170a0ae39c52818467444cd60a18ccec

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

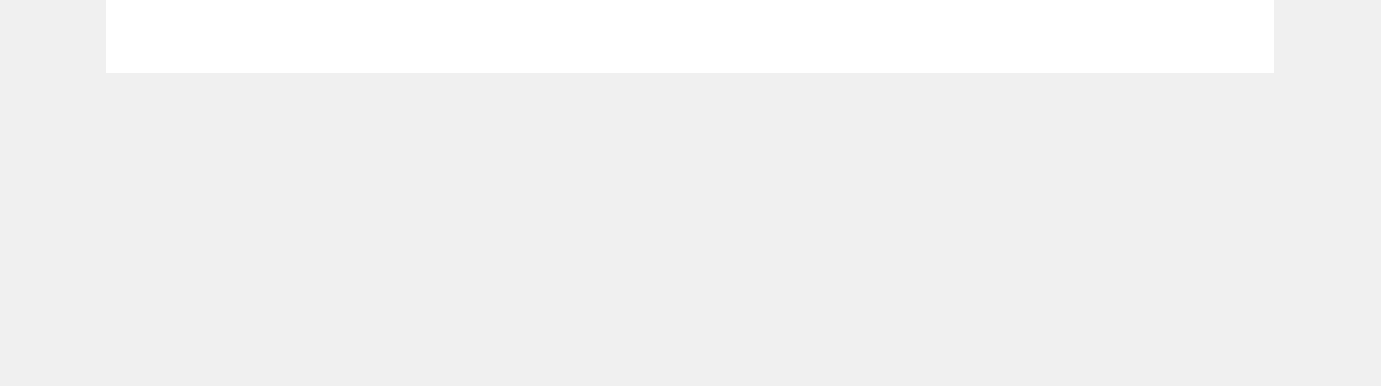
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120194247. Agradecemos que nos permita reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta. <https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co