

**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.**



RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-13088367-X9X8

Fecha Creación: 07/10/2025 03:15:58 PM

Contacto: Karen Tatiana Robledo Maquilon

Instalación: 190838100562070000

Dirección: RURAL_190838100562070000_BARRIO EL BOSQUE

Meses Reclamados: Octubre-2025;Septiembre-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria manifiesta inconformidad con el cobro de consumo de agua y alcantarillado en al cuenta de octubre de 2025 (8 metros cúbicos) y además reclama por el ajuste de \$36.893.20 en dicha factura, considera que no debería ser tanto el consumo facturado debido a que la vivienda quedó sola desde el 16 de julio de 2025, solo están trabajando en remodelación y no usan agua de acueducto en cantidad, principalmente usan agua lluvia. Solicita una revisión. Para el mes de octubre de 2025 no se dejan valores en reclamación debido a que el promedio de los últimos seis meses (9,8 m3) es mayor al consumo facturado (8 m3). Se deja en reclamación el valor de ajuste conceptos facturados \$-36.893,20 correspondiente 8 m3 de septiembre de 2025.

Nro. Respuesta: PQR-13088367-X9X8

Fecha Respuesta: 22/10/2025 11:16:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación, revisamos nuestro sistema de facturación y encontramos que, para el mes de septiembre de 2025, se facturaron 0 metros cúbicos (m^3) por concepto de servicio de agua potable y alcantarillado, debido a que no se tuvo acceso al medidor en el momento de la lectura, realizada el 14 de agosto de 2025. La lectura fue recuperada para la facturación del mes de octubre, el día 16 de septiembre de 2025, registrando una lectura de $243 m^3$. Esta lectura se comparó con la última registrada, correspondiente al 15 de julio de 2025, que fue de $227 m^3$, lo que arroja una diferencia de $16 m^3$. Por lo anterior, nuestra empresa procedió a distribuir el consumo registrado, facturando $8 m^3$ en el periodo de octubre de 2025 y recuperando $8 m^3$ para el periodo de septiembre de 2025, de acuerdo con la lectura obtenida del medidor. Teniendo en cuenta sus argumentos, en los que afirma que la vivienda quedó desocupada desde el 16 de julio de 2025, se programó una visita de revisión al inmueble, la cual fue realizada el 8 de octubre de 2025. En dicha visita se encontró el medidor con una lectura de $247 m^3$; sin embargo, no había suministro de agua en el sector en ese momento, por lo que fue necesario reprogramar la visita para el 20 de octubre de 2025. En esta segunda visita se obtuvo el mismo resultado, confirmando nuevamente la lectura de $247 m^3$. Verificamos el historial de consumos y lecturas registrado en nuestro sistema de facturación, sin encontrar inconsistencias. El consumo fue calculado con base en la diferencia entre las lecturas tomadas directamente del medidor. Al revisar el límite superior de $17,88$ metros cúbicos (m^3) correspondiente al periodo de octubre de 2025, se constató que dicho límite no fue superado, por lo tanto, nuestra empresa no está obligada a identificar las causas de la variación, además, las lecturas tomadas en cada periodo presentan una secuencia correcta y coherente. En consecuencia, se concluye que el consumo registrado corresponde al uso real del servicio. No se encontraron razones que justifiquen la modificación del consumo de $8 m^3$ facturado en octubre de 2025, ni del consumo recuperado de $8 m^3$ correspondiente a septiembre de 2025, el cual fue incluido como ajuste en los conceptos facturados en la cuenta del mes de octubre. Es de aclarar que, según el artículo 150 de la ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos pueden realizar cobros de bienes o servicios no facturados por error u omisión máximo cinco meses después de haber entregado las facturas originales, por lo que, para su caso, nuestra empresa cumplió con esta normatividad. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Para el mes de octubre de 2025 no se dejan valores en reclamación debido a que el promedio de los últimos cinco meses ($9,8 m^3$) es mayor al consumo facturado ($8 m^3$). Para el mes de septiembre de 2025 se dejaron en reclamación el valor de ajuste conceptos facturados \$-36.893,20 correspondiente 8. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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 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 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:



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ

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:	1424844
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	karentatianarm@gmail.com - Karen Tatiana Robledo Maquilon
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13088367-X9X8
Fecha envío:	2025-10-23 18:03
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: 18:05:25		Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:05:25 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: 2025/10/23 Hora: 18:05:26	Oct 23 18:05:26 cl-t205-282cl postfix /smtp[32607]: 651931248821: to=<karentatianarm@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.5, delays=0.1/0.07/1.1/0.31, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 4fb4d7f45d1cf-63e3ebb3f81si1923558a12.20 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/23 18:20:37 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/23 Hora: 18:20:39	Consumo para id 1424844, 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

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-PQR-13088367-X9X8-5868.pdf	application/pdf	3a38d609170e03348660142b69e6bed73e8a32c495fa045f13b52882b3220094

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-13088367-X9X8..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co