

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
27/02/2026 06/03/2026

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-13379972-S7Z4 Fecha Creación: 04/02/2026 05:01:32 PM
Contacto: Wilmar Alonso Cardona Martinez
Instalación: 055320009000940303
Dirección: CR 30 CL 59 -94 (INTERIOR 303)
Meses Reclamados: Diciembre-2025;Noviembre-2025;Octubre-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia
 producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Wilmar Alonso Cardona Martinez Cédula: 71336529 Dirección: CR 30 CL 59 -94 (INTERIOR 303) Contrato: 13174893 Teléfonos: 3017578409//3003519328 correo: carmartinez28@gmail.com
Valor del reclamo: \$ 1.467.524 Meses a reclamar: ajustes de octubre cobrados en noviembre, ajustes de noviembre cobrados en diciembre, consumos diciembre 2025, y ajustes de diciembre 2025 cobrados en enero Observación: Usuario en calidad de propietario inconforme con el cobro realizado de ajustes de octubre cobrados en noviembre, ajustes de noviembre cobrados en diciembre, consumos diciembre 2025, y ajustes de diciembre 2025 cobrados en enero en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que no está de acuerdo con los valores facturados ya que en el inmueble vive 5 personas y no se ha presentado variación en la utilización del servicio, informa que solicitó una revisión con EPM a tu perta el día 04/02/2026 la cual realizaron con geófono y le dijeron que no se presentaban fugas, adicional el funcionario le dijo que podía existir la posibilidad de que el medidor este descalibrado, por tal motivo desea que se realice una visita y que esta sea con previo aviso. 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: c7d73d76-85ef-482f-bf4b-7d19a0d3841c

Nro. Respuesta: PQR-13379972-S7Z4 Fecha Respuesta: 24/02/2026 03:03:00 PM
Resultado: Accede parcialmente no
 imputable a EPM

Decisión:

En atención a su reclamación, es importante precisar que el concepto de desviación significativa corresponde a variaciones en los consumos por encima o por debajo de los límites establecidos por la regulación. Para los servicios de acueducto y alcantarillado, dichos rangos fueron definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la Resolución 151 de 2001 y reiterados en la Resolución 943 de 2021. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, los consumos obtenidos por diferencia de lecturas fueron de 52 metros cúbicos (m³) en octubre de 2025, 110 m³ en noviembre de 2025 y 55 m³ en diciembre de 2025, todos por encima del límite superior permitido (32,937 m³, 37,111 m³ y 50,597 m³, respectivamente). Configurándose desviaciones significativas en cada periodo y, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se procedió a facturar con base en el promedio de los últimos seis meses, dejando en investigación los consumos excedentes: 31,55 m³ en octubre, 86,51 m³ en noviembre y 21,7 m³ en diciembre. Información registrada en las actas 594653279, 603216746 y 614958970. Para verificar los consumos se programaron dos visitas por cada periodo. En octubre las revisiones fueron el 9 de octubre y el 8 de noviembre de 2025; en noviembre, el 8 y el 21 de noviembre de 2025; y en diciembre, el 20 de diciembre de 2025 y el 8 de enero de 2026. Todas fueron fallidas por ausencia de quien atendiera, por lo cual, conforme al Contrato de Condiciones Uniformes, se continuó con el proceso de facturación. En consecuencia, los consumos que se encontraba en investigación: 31,55 m³ en octubre, 86,51 m³ en noviembre y 21,7 m³ en diciembre fueron incluidos en las facturas de noviembre y diciembre de 2025 y enero de 2026 como ajuste conceptos facturados, cobrándose así un total de: 52 m³ para octubre, 110 m³ para noviembre y 55 m³ para diciembre. Durante el análisis también se identificó una revisión del 9 de septiembre de 2025, en la que se encontró una fuga imperceptible en el piso del paredón de entrada. Se informó al usuario que contaba con 2 meses para reparar; de lo contrario, se facturaría el consumo investigado, de igual forma la normatividad indica que los aumentos para los meses a reconocer siempre deberán ser consecutivos y sucesivos es decir no existir reducciones en intermedios, debe ir siempre en aumento. Adicionalmente en respuesta al reclamo, se realizó verificación el 9 de febrero de 2026. El medidor registró 450 m³, correctamente marcado; con servicio registró normal y sin servicio no registró. No se evidenció trocamiento ni error de lectura. Con geófono no se detectaron fugas. Se encontró que el servicio es compartido con otro apartamento; se recomienda independizarlo, ya que esto es causal de suspensión. Teniendo en cuenta lo anterior, se reconsidera el consumo y el componente ajuste conceptos facturados correspondientes al mes de noviembre, ajustándolo a 17,5 m³, de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble, en lugar de los 110 m³ inicialmente facturados, dado que el periodo facturado para este estado de cuenta es desde el 27 de septiembre al 28 de octubre el cual se encontraba dentro del plazo otorgado por la detección de la fuga imperceptible, esto genera una modificación definitiva de los valores por un total de \$813.382,09. No se reconsideran los valores cobrados bajo el concepto "ajuste conceptos facturados" correspondientes a los meses de octubre y diciembre, facturados en noviembre y enero de 2026, así como el consumo facturado para el mes de diciembre, ya los consumos no fueron consecutivos ni presentaron un aumento continuo. Al compararlos con el consumo de septiembre, que inicialmente fue de 74 m³ y luego se ajustó a 17,5 m³ por una fuga imperceptible, y con el consumo de noviembre, que fue de 110 m³, no se observa un incremento progresivo que justifique cambiar los valores facturados. No se dejan valores en reclamación para los estados de cuenta de noviembre y diciembre de 2025, dado que la facturas han sido canceladas en su totalidad. Adicionalmente, no se dejan valores en reclamación para el estado de cuenta de enero de 2026, ya que del ajuste definitivo por valor de \$813.382,09 se aplicaron \$388.407,89 a dicha factura, cubriendo en su totalidad los ajustes conceptos facturados pertenecientes al mes de diciembre de 2025. De igual forma, se aplicaron \$143.368,32 a la factura de febrero de 2026, la cual ya se encontraba generada. Finalmente, quedó un saldo a favor por \$281.605,88, el cual podrá ser aplicado en los siguientes estados de cuenta. Se anexa la factura modificada definitiva por valor de \$36.642,22 Nota Aclaratoria: Nota Aclaratoria: 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.

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:



FRANCISCO JAVIER ARTEAGA PEREZ
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:	1505489
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	carmartinez28@gmail.com - Wilmar Alonso Cardona Martinez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13379972-S7Z4
Fecha envío:	2026-02-25 18:01
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: 2026/02/25 Hora: 18:02:55		Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:02:55 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: 2026/02/25 Hora: 18:02:55	Feb 25 18:02:55 mail postfix/smtp [122448]: 8159A1E202EE: to=<carmartinez28@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26]:25, delay=0.23, delays=0.09/0/0.12/0.03, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [64.233.178.26] 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=NoSuc h User 6a1803df08f44-899c753b9d2si3377346d6.708 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:40:30 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:40:33	Consumo para id 1505489, 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-13379972-S7Z4

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_de_respuesta.pdf	application/pdf	21da41a2cad8b7cb8db93b01f5b75e2cd3df1452558ad523031b74e63483dc7
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	91b6e1ef3b1d7d583af07d208e94b1fa25c8dbb10d032ba055defa8b52c6c520

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-13379972-S7Z4..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

0553200090000940303-11-001128306

CONTRATO: 13174893
DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 30 CL 59 -94 (INTERIOR 303)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1495260014
CLIENTE: Wilmar Alonso Cardona Martinez
CC/NIT: 71336529
CICLO: 11 - ESTRATO: 2

Facturación de:
FEBRERO/2026

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 03/03/2026

REFERENTE DE PAGO:
1124396400-30

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS				
SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	27 m3	\$112.854,03	20 m3	\$80.232,48
SANEAMIENTO	27 m3	\$88.753,06	20 m3	\$63.135,84
TOTAL EPM				\$143.368,10
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$18.398,80
SALDO A FAVOR				\$281.605,88
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$36.642,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$51.710,99



(415)7707173981008(8020)112439640030(3900)036642(96)20260303



CONTRATO:
13174893

TOTAL A PAGAR	\$36.642,00
* ESTADO DE CUENTA *	PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en linea a través de www.epm.com.co
Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P