

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

29/10/2025

05/11/2025

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-13097140-P3W3

Fecha Creación: 10/10/2025 10:19:12 AM

Contacto: Yaned Amparo Zapata Cano

Instalación: 095612102001950107

Dirección: CL 52 A CR 62 -195 (INTERIOR 107)

Meses Reclamados: Agosto-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yaned Amparo Zapata Cano Cédula: 32142958 Dirección: CL 52 A CR 62 -195 (INTERIOR 107) Contrato: 616971 Teléfonos: 3122024387 Correo Electrónico: yanedzapata3@hotmail.com Valor del reclamo: Acueducto \$32.309,15 + Alcantarillado \$22.256,61 Meses a reclamar: Ajustes de consumo de agosto facturados en octubre Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Octubre por ajustes de Agosto en el servicio de Agua y Alcantarillado. Indica que le realizaron revisión en la vivienda donde no encontraron anomalías ni fugas, sin embargo manifiesta que no hacen esa cantidad de uso del servicio ya que durante el día solo permanece una persona en la vivienda, no realizaron ninguna actividad diferente en ese período, residen en la vivienda hace 10 años y habitan (2) personas. 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: 9b2dee70-6c93-4182-a7a4-c87171784918

Nro. Respuesta: PQR-13097140-P3W3

Fecha Respuesta: 24/10/2025 05:51:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de agosto de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 13 metros cúbicos (m3) para el servicio de acueducto, en 32 días del período, unidades que presentan desviación significativa, ya que, sobrepasaron el límite superior de 10,450 m3, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar 6,330 m3, correspondiente al promedio de los últimos seis meses de la instalación y dejó en investigación 6,670 m3, entre tanto era realizada la respectiva revisión el 28 de julio de 2025, en la cual se encontró el medidor con lectura de 1565 m3 en buen estado de funcionamiento, surte vivienda; sin embargo, no se identificó la causa del aumento en el consumo, por lo que, para el 9 de agosto de 2025 fue retirado el medidor y llevado a prueba de calibración en el laboratorio, saliendo conforme. Así las cosas, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes, se concluyó que el consumo corresponde a la variación en el nivel de utilización del servicio por mayor uso. Por lo anterior, para octubre de 2025 además del consumo de 4 m3 facturados para el mes, fue ajustado el consumo de 6,670 m3 de agosto de 2025, para un total de 10,670 m3 facturados en el período. 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 agosto de 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se realiza la separación de valores por reclamación, toda vez que, la factura fue cancelada en su totalidad.

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:



VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ

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:	1426899
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yanedzapata3@hotmail.com - Yaned Amparo Zapata Cano
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13097140-P3W3
Fecha envío:	2025-10-27 18:04
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: 2025/10/27 Hora: 18:07:09		Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:07:09 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: 2025/10/27 Hora: 18:07:09	Oct 27 18:07:09 cl-t205-282cl postfix /smtp[15512]: 29484124880A: to=<yanedzapata3@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook . com[52.101.41.27]:25, delay=0.8, delays=0.11/0.02/0.47/0.2, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.27] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [SJ1PEPF00002315.namprd03.prod.outlook.c o m 2025-10-27T23:07:09.841Z 08DE139019726694] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/10/27 18:35:46 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/10/27 Hora: 18:35:49	Consumo para id 1426899, 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

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-13097140-P3W3-6593.pdf	application/pdf	212700fbd42844604d1dc84ac79d27fe3a2a76b64163298ffd8c31b5ccdc1cf6

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-13097140-P3W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co