

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERA DESFIJACIÓN EN CARTELERA

02 JUL 2025

08 JUL 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT: 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Caso Nro: PQR-12778155-D5C2

Fecha Creación: 12/06/2025 03:41:12 PM

Contacto: John Alberto Valencia Arroyave

Instalación: 095617008301630614

Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)

Meses Reclamados: Junio-2025; Mayo-2025; Abril-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Alberto Valencia Arroyave Cédula: 1042062092 Dirección: CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614) Contrato: 10771500 Teléfonos: 3146022102 Correo Electrónico: isagiram@gmail.com Valor del reclamo: Meses a reclamar: Junio Acueducto 58,127 y Alcantarillado 40,041 Mayo Acueducto 53,283 y Alcantarillado 36,705 Abril Acueducto 51,560 y Alcantarillado 35,517 Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio , Mayo , Abril en el servicio de Acueducto y Alcantarillado . Indica que es un cobro exagerado para 2 personas las cuales no permanecen en casa durante el día , el señor Juan Alberto indica que sea tratado de disminuir el consumo pero aun así esta aumentado costo en la factura por este motivo requiere una revisión , residen en la vivienda hace 5 meses. 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: c998348d-c083-48cd-bd40-66333e5d7b6b

Nro. Respuesta: PQR-12778155-D5C2

Fecha Respuesta: 25/06/2025 11:58:00 AM

Resultado: Accede parcialmente
imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información se identifica que para el mes de abril del 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 11 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de 6,6 m3 y teniendo en cuenta que no se realizó revisión previa (Artículo 149 de la Ley 142 de 1994), nuestra Empresa modificó el consumo facturado para el mes de abril del 2025, cobrando 4 m3 correspondientes al promedio histórico, en lugar de 11 m3, generando una modificación por valor de \$55.413. Por otra parte, y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 11 metros cúbicos (m3) facturado en mayo de 2025 en el servicio de acueducto y alcantarillado fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor, presentó desviación significativa debido a que superó el límite superior de consumos 9,625 m3. Teniendo en cuenta lo anterior nuestra Empresa procedió a revisar la desviación de acuerdo con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en el capítulo de desviaciones significativas, que avala hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de EPM, con la cual se pudo concluir que el incremento de consumos es derivado de la variación del número de personas y/o del uso del servicio, lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Se considera importante informar que, es responsabilidad del usuario mantener en buen estado las redes internas de la vivienda, por lo tanto, los consumos que se generen por fugas o daños en la misma deberán ser asumidos por el usuario. Se encontró también que los consumos presentan normalización en los meses siguientes al incremento, sustentando que el aumento se debe a mayor uso del servicio por el ingreso de personas. De igual forma y teniendo en cuenta la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 12 metros cúbicos (m3) de junio 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 para junio de 2025 fue de 12,65 m3. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de mayo y junio de 2025 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. Consecuente con lo anterior, nuestra empresa confirma que los consumos facturados en los meses de mayo y junio de 2025, para el servicio de acueducto y alcantarillado son correctos, motivo por lo cual no se realiza modificación sobre estos valores objeto de reclamo. No se realiza separación de valores de los meses de mayo y junio de 2025, porque ya pagaron las facturas de estos meses objeto de reclamación.

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:

Juan E. Carmona N

JUAN ESTEBAN CARMONA VELASQUEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Acceso al Servicio

www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín (NIT 890.904.996-1).

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1348588
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: lsagiram-@gmail.com - John Alberto Valencia Arroyave
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12778155-D5C2
Fecha envío: 2025-06-26 18:01:34
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 2



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: 2025/06/26 Hora: 18:04:50	Jun 26 18:04:51 el-1205-282ci postfix/smtp[25382]: 753931248821: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.94, delays=0.12/0.02/0.6/0.2, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27] 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=NoSuchUser d9443cf1a7336-23acb3cea37si2263075ad.447 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:04:50 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:51	Jun 26 18:04:51 el-1205-282ci postfix/smtp[25382]: 753931248821: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27]:25, delay=0.94, delays=0.12/0.02/0.6/0.2, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.27] 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=NoSuchUser d9443cf1a7336-23acb3cea37si2263075ad.447 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:26:36 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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-12778155-D5C2



Cuerpo del mensaje:

Haga clic [aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificación (sha256)
Factura.pdf	application/pdf	c3684fdaa897310d146497510e3cd8c59809af5d732810fe8b8d93010a6b1d6c
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	f629d338e67cfc2c50044fa8a48a17a58e8acc02b6d6d9ca35e567ebf86b814f



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 firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

A



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12778155-D5C2.

A

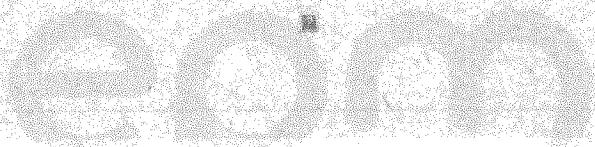


A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 10771500

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 57 CR 68 C -163 (INTERIOR 614)

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1455166767

CLIENTE: JAIME NOLBERTO OROZCO LOPEZ

CC/NIT: 71240468

CICLO: 3 - ESTRATO: 3

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 22/07/2025

REFERENTE DE PAGO
1083546674-51

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	11 m3	\$62.925,62	12 m3	\$67.802,72
SANEAMIENTO	11 m3	\$41.707,42	12 m3	\$45.066,21
ENERGÍA	48 kwh	\$37.716,17	49 kwh	\$37.148,48
GAS	8 m3	\$26.098,42	7.608 m3	\$24.936,07

TOTAL EPM \$174.953,48

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$45.753,01

SALDO APLICA -\$220.706,49

SALDO A FAVOR \$55.413,46

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$0,00

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: \$11.542,90



(415)7707173981008(8020)108354667451(3900)00(96)20250722

CONTRATO:
10771500

TOTAL A PAGAR \$0,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea 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