



NIT. 898.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12797973-F2G8 Fecha Creación: 19/06/2025 01:56:10 PM
Contacto: Nelver Mauricio Martinez Marin
Instalación: 055117206400860106
Dirección: CL 57 B CR 16 D -86 (INTERIOR 106)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Nelver Mauricio Martinez Marin Cédula: 70854951 Dirección: CL 57 B CR 16 D -86 (INTERIOR 106) Contrato: 10595974 Teléfonos: 3138154836 Correo Electrónico: maricorreaherrera1984@gmail.com Valor del reclamo: consumo de acueducto \$78.471,99 + alcantarillado \$ 60.069,8 Meses a reclamar: Junio sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que son 3 personas 2 de ellas no permanecen en la Vivienda por trabajo, no están conforme con los valores facturados ya que es un consumo muy alto se desea una revisión y solución, residen en la vivienda hace 15 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 91008a7b-a0d1-46d1-a0b3-166bf196016c

Nro. Respuesta: PQR-12797973-F2G8 Fecha Respuesta: 26/06/2025 04:20:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 24 metros cúbicos (m3) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor sin presentar desviaciones significativas, ya que el consumo se mantuvo dentro de los límites establecidos por la normatividad vigente. 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 junio del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 19,2 m3. Se dejan en reclamación 4,8 m3 por valor de \$41.047. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, se puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con los valores separados y evitar que se carguen intereses de mora. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente.

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:



SORANYELI ESCOBAR OSORIO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

Code

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
JUNIO/2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **04/07/2025**
 REFERENTE DE PAGO
1083781000-72

CONTRATO: 10595974

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 57 B CR 16 D -86 (INTERIOR 106)

MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1456905127**

CLIENTE: **MARTINEZ MARIN NELVER MAURICIO**

CC/NIT: **70854951**

CICLO: **11 - ESTRATO: 1**

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	16 m3	\$20.344,59	24 m3	\$59.122,54
SANEAMIENTO	16 m3	\$15.571,84	24 m3	\$45.252,65
ENERGÍA	85 kwh	\$33.345,42	89 kwh	\$35.141,93
GAS	10 m3	\$13.903,95	12.679 m3	\$47.376,67
TOTAL EPM			\$186.893,58	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$13.178,76	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES			-\$41.047,34	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$159.025,00	

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: **\$142.084,68**



(415)7707173981008(8020)108378100072(3900)159025(96)20250704

CONTRATO:
10595974

TOTAL A PAGAR \$159.025,00

* 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



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico 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: 1349431
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanas.com.co
Destinatario: maricorreaeherrera1984@gmail.com - Nelver Mauricio Martínez Marr
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12797973-F2G8
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:22
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 2



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:21</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:21</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:22</p>	<p>Jun 27 18:04:22 cl-1205-282cl postfix/smtp[23479]: A05B51248627: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.26], delay=0.82, delays=0.08/0.02/0.57/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.26] 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=NoSuchUser 41be03b00d2f7-b34e300e20fsr3302315a12.44 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:34:17</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12797973-F2G8

 **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	528796792ba982f3174644890fc8a338cd12f1f7dcb9dd701cf40548c1bc2851
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	3a966ad132a56b42a937c43f91ae9d003eccad178c98e49odaed2b5987714be3

 **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

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12797973-F2GB.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

