

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM.	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
02 JUL 2025	08 JUL 2025
Advertencia: La notificación se considera <del>entregada</del> al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT. 890.904.996 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12802603-H5B3 Fecha Creación: 20/06/2025 05:12:56 PM  
Contacto: Ignacio Ivan Ramirez Correa  
Instalación: 060817201001070201  
Dirección: CL 107 B CR 81 -107 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados: Mayo-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Ignacio Ivan Ramirez Correa Cédula: 71693317 Dirección: CL 107 B CR 81 -107 (INTERIOR 201 ), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 12751508 Teléfonos: 3103705646 Correo Electrónico: ignioramirez1028@hotmail.com Valor del reclamo: agua \$66.846,51 alcantarillado \$51.164,6 Meses a reclamar: mayo sin ajuste. Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de mayo en el servicio de agua y alcantarillado. Indica que el consumo es muy elevado para el uso que se hace del servicio, se solicita revisión y validación para descarte de novedades. residen en la vivienda hace 2 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico (o al PPS) y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: b1177c3d-6dd0-4cea-b66e-17bb33222d72

Nro. Respuesta: PQR-12802603-H5B3 Fecha Respuesta: 26/06/2025 05:56:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 19 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), facturado en el mes de mayo 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 fue de 24,2 M<sup>3</sup>, para el periodo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 38, la medición del consumo de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la Cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, 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 o causas imputables a EPM y 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 los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:**



---

YULIANA MIRA JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/08/2021

wdde

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: 1349482  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: igncioramirez1028@hotmail.com - Ignacio Ivan Ramirez Correa  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12802603-H5B3  
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:35  
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
Adjuntos: 1

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:14		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:14  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:16	Jun 27 18:04:16 cl-H205-282cl postfix/smtp[8091]: C389312486CE: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.0]:25, delay=1.5, delays=0.18/0.0/0.37, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.0] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM3PEPF00009B9B.eurprd04.prod.outlook.com 2025-06-27T23:04:15.927Z 08DDB484272E8A4A] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:43:45  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-12802603-H5B3

 **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)
<a href="#">Detalle-PQR-12802603-H5B3-6386.pdf</a>	application/pdf	e1cdf05da519a22163760f48ad53ff42ff37eee9c20b31ec927d2e5258351123

 **Descargas**

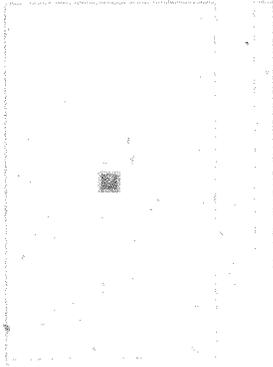
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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-12802603-H5B3.

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

