



NIT. 860.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12803478-B9L9

Fecha Creación: 24/06/2025 09:10:26 AM

Contacto: Yinarys Velasquez Tobar

Instalación: 055918117120320550

Dirección: CL 58 AA CR 97 AB -32 (INTERIOR 550)

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yinarys Velasquez Tobar Cédula: 1007546390 Dirección: CL 58 AA CR 97 AB -32 (INTERIOR 550) Contrato: 11090369 Teléfonos: 3017938327 Correo Electrónico: yinarysvelasquez2001@gmail.com Valor del reclamo: \$28.478.33 Observación: Usaria en calidad de (Propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que no esta conforme con el consumo ya que es una sola persona, solicita revisar, residen en la vivienda hace 1 (año). 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: 969de717-d7ba-441a-a082-403ddec04a82

Nro. Respuesta: PQR-12803478-B9L9

Fecha Respuesta: 25/06/2025 11:07:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 11 metros cúbicos (m³) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor sobrepasando el límite superior para dicho periodo, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se procedió a realizar la respectiva revisión previa el día 13 de junio de 2025, donde se encontró medidor funcionando correctamente y al realizar prueba con geófono no se percibieron fugas perceptibles ni imperceptibles arrojando como resultado de la visita variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. 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) que en este caso corresponde a 5,4 m³. Se dejan en reclamación 5,6 m³ por valor de \$19.155. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Si toma la decisión de no hacer uso de los recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en 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:



LUIS CARLOS ACOSTA MADRID
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

ccdo

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

055918117120320550-14-001428021

CONTRATO: 11090369
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 58 AA CR 97 AB -32 (INTERIOR 550)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1457540922
CLIENTE: Yinarys Velasquez Tobar
CC/NIT: 1007546390
CICLO: 14 - ESTRATO: 1

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 09/07/2025

REFERENTE DE PAGO:
1083543089-96

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	7 m3	\$17.457,49	11 m3	\$25.205,16
SANEAMIENTO	7 m3	\$12.624,10	11 m3	\$18.554,55
ENERGÍA	66 kwh	\$27.775,89	75 kwh	\$31.456,26
GAS	6 m3	\$8.169,07	9.298 m3	\$12.905,27
TOTAL EPM				\$88.121,37
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$22.410,06
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$19.155,43
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$91.376,00

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: \$115.235,78



(415)7707173981008(8020)108354308996(3900)091376(96)20250709



CONTRATO:
11090369

TOTAL A PAGAR \$91.376,00

* 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



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: 1348881
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: yinarysvelasquez2001@gmail.com - Yinarys Velasquez Tobar
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12803478-B9L9
Fecha envío: 2025-06-26 18:02:20
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	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:29		Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:04:29 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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.			
● No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:29	Jun 26 18:04:29 ci-205-282ci postfix/smtp[907]: 160A612487FE: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.COM[142.250.141.26]:25, delay=0.87, delays=0.14/0.02/0.59/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.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-b34e32542fddsi264534a12.617 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:35:45 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-12803478-B9L9



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	10713ef86285a4c7d79d0e99265cfa4b3acaeeaac1b44cbefce6580742dbc85f
Detalle_da_respuesta.pdf	application/pdf	a3529e73ffa5fac4119d452de034fb4f8420990a4cdf6eff572cf43ec4aee852



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 encontraré la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12803478-B9L9.

A



A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

