

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM**  
FILIACIÓN EN CARTELERA DESFILIACIÓN EN CARTELERA  
10 JUL 2025 16 JUL 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera partida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-12831722-Q5K7 Fecha Creación: 04/07/2025 09:49:50 AM

Contacto: Jhon Andres Cordoba Perez

Instalación: 190838100800880000

Dirección: RURAL\_190838100800880000\_190838100800880000

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Cliente en calidad de inquilino se presenta inconforme por los altos consumos en la factura del mes de junio de 2025, correspondiente al servicio de acueducto indica que no se justifica el consumo de 5 m3, indica que el inmueble permanece solo. No se separan valores porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura completa, se le informa que la presentación de recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-12831722-Q5K7 Fecha Respuesta: 07/07/2025 01:55:00 PM

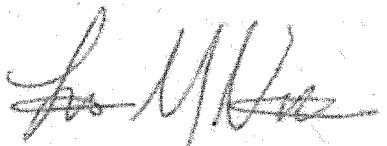
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 5 metros cúbicos ( $m^3$ ), facturado en el mes de junio de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa (Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6) meses), se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio durante el periodo de consumo facturado. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 568850025 del sábado, 05 de julio de 2025, en donde se encontró la casa sola por lo que se procede a reprogramar la visita con orden 569295124 para el lunes 07 de julio de 2025 donde también se encuentra casa sola. Por lo que se concluye que el consumo se encuentra correcto. 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 junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). El consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo o algún evento atípico en la instalación; los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado anomalías que nos permitan inferir que existan causas imputables a EPM que estén generando altos consumos del servicio. Es importante considerar que la facturación se elabora mes vencido por lo que los cambios que se den en el uso de los servicios no se reflejan de manera inmediata, además la cantidad de días del periodo a facturar no es siempre la misma, ya que los periodos varían entre 28 y 32 días, lo cual influye en que se presente incremento o disminución de la totalidad de unidades a facturar de un mes. 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 3  $M^3$ , se dejan en reclamación: 2  $M^3$ , por valor de \$9.244. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión (Se anexa factura), también puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido 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. De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 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.

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 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 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:**



LAURA MARCELA NAVAS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

## Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11370071

DIRECCIÓN ENTREGA:

190838100800880000

MUNICIPIO: TURBO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1455464950

CLIENTE: EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA VIVA

CC/NIT: 811032187

CICLO: 105 - ESTRATO: 1

Facturación de:  
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 23/07/2025

REFERENTE DE PAGO  
1085589308-30

190838100800880000-105-010526159

### RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

| SERVICIO                                                                              | MES ANTERIOR |            | MES ACTUAL |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------|
|                                                                                       | CONSUMO      | VALOR      | CONSUMO    | VALOR       |
|  GAS | 0 m3         | \$3,36     | .974 m3    | \$1.507,30  |
| ACUEDUCTO                                                                             | 1 M3         | \$9.920,00 | 5 M3       | \$37.276,00 |
| SANEAMIENTO                                                                           | 1 M3         | \$5.923,97 | 5 M3       | \$13.495,41 |

TOTAL EPM \$52.278,97

MYS CUENTAS VENCIDAS

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES

\$93.808,84

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES

\$24.690,97

-\$9.243,78

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM

\$161.535,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores - Res. 547 del 26/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$7.535,15



(415)7707173981008(8020)108558930830(3900)161535(96)20250723

CONTRATO:  
11370071

TOTAL A PAGAR

\$161.535,00

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://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

www.andes.co

## 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: 1355444  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: pichicordoba@icloud.com - Jhon Andres Cordoba Perez  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12831722-Q5K7  
Fecha envío: 2025-07-08 18:04:05  
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: 2025/07/08<br>Hora: 18:05:45 |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo de firmado:<br>2025/07/08 18:05:45<br><br>Política:<br>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: 2025/07/08<br>Hora: 18:05:47 | Jul 8 18:05:47 cl-1205-282cl postfix/smtp[9709]: 403C61248765: to=, relay=mx01.mail.icloud.com[17.57.154.33]:25, delay=1.8, delays=0.19/0.51/1.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host mx01.mail.icloud.com[17.57.154.33] said: 550 5.1.1 : user does not exist (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado:<br>2025/07/08 18:38:57<br><br>Política:<br>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-12831722-Q5K7

 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_de_respuesta.pdf</a> | application/pdf | 29aaab3b24eaa0c0144c7ae098563da39d557ff733d7c6ec8f0e603caf980c4 |
| <a href="#">Anexo_al_oficio.pdf</a>      | application/pdf | 9d2f4351e38d1463a57a5890bb3d1dc54a13b43306db021e21dd24ccdc12c7  |

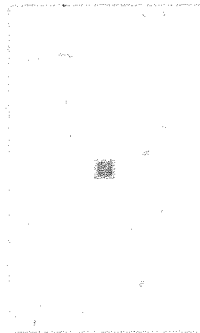
 Descargas

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-12831722-Q5K7

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

