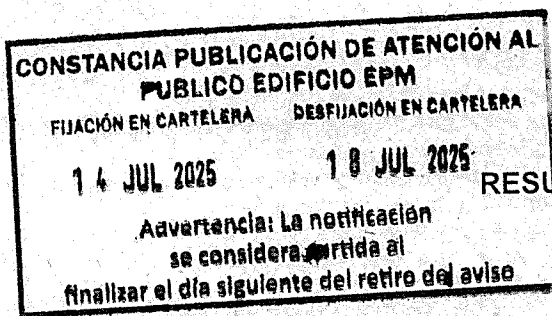




NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12827513-H7M9
Contacto: Luisa Maria Villalobos Cañas
Instalación: 055315005000210202
Dirección: CL 55 CR 35 -21 (INTERIOR 202)
Meses Reclamados: Mayo-2025;Abril-2025;

Fecha Creación: 03/07/2025 09:13:08 AM

Servicio: Agua Potable
Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Municipio: MEDELLIN
Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luisa Maria Villalobos Cañas Cédula: 1152210257 Dirección: CL 55 CR 35 -21 (INTERIOR 202) Contrato: 417185 Teléfonos: 3053835778 Correo electrónico: juanandr3s0830@gmail.com Valor del reclamo: 197.957,22 Meses a reclamar: Ajustes de abril cobrados en mayo y ajustes de mayo cobrados en junio Observación: Usuaría en calidad de usuaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril y mayo en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que el consumo facturado es excesivo teniendo en cuenta los hábitos de uso del servicio y el tiempo que se permanece diariamente en casa, por lo cual solicita una revisión para verificar si hay algún daño o si sucede algo diferente. Indica que en caso de requerir hacer una visita, de preferencia sea un sábado en la mañana. Residen 4 personas en la vivienda hace un año. La usuaria 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: 55416eed-ae1b-4663-988e-36cc2d5c11de

Nro. Respuesta: PQR-12827513-H7M9

Fecha Respuesta: 09/07/2025 05:50:00 PM

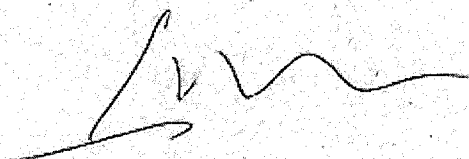
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 18 metros cúbicos (m3), configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de consumo de los últimos seis (6) meses en el inmueble, que para el mes de abril fue 1,83 m3, quedando pendiente 16,17 m3, dejándolos en investigación en tanto se programaba la respectiva revisión previa, para el mes de mayo de 2025 se factura la totalidad del consumo, luego de realizar las revisiones previas, tal y como se relaciona más adelante. Por lo anterior se realizaron dos visitas a la instalación los días 4 y 19 de abril de 2025, con el propósito de validar el estado del medidor y el uso que se da al servicio de acueducto y en lo posible determinar la causa de la variación en el consumo, no obstante, la instalación se encontró sola en las dos oportunidades, y en consecuencia, se procede solamente a validar el estado real del medidor y lecturas, encontrándose medidor con lecturas de 2.639 m3, en normal funcionamiento, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Adicionalmente para el mes de mayo de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 17 metros cúbicos (m3), configurándose nuevamente una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio de consumo de los últimos seis (6) meses en el inmueble, que para el mes de mayo fue 8 m3, quedando pendiente 9 m3, dejándolos en investigación en tanto se programaba la respectiva revisión previa, para el mes de junio de 2025 se factura la totalidad del consumo, luego de realizar las revisiones previas, tal y como se relaciona más adelante. Por consiguiente se realizaron dos visitas a la instalación los días 8 y 29 de mayo de 2025, con el propósito de validar el estado del medidor y el uso que se da al servicio de acueducto y en lo posible determinar la causa de la variación en el consumo, no obstante, la instalación se encontró sola en las dos oportunidades, y en consecuencia, se procede solamente a validar el estado real del medidor y lecturas, encontrándose medidor con lecturas de 2.659 m3 y 2.670 m3 respectivamente, en normal funcionamiento, no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, y de acuerdo con la cláusula 39 del CCU, nuestra empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuente con lo anterior, nuestra empresa confirma que los consumos facturados en los meses de abril y mayo 2025, meses objeto del reclamo, para el servicio de acueducto y alcantarillado bajo el concepto de "Ajustes conceptos facturados" cobrados en mayo y junio de 2025 respectivamente son correctos, motivo por lo cual no se realiza modificación sobre los valores objeto de reclamo. 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). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, los promedios históricos de los últimos seis (6) meses que en este caso corresponde a 1,83 m3 para abril de 2025 dejando en reclamación 16,17 m3 por valor de \$126.338, y para mayo de 2025 8 m3, dejando en reclamación 9 m3 por valor de \$71.619 y 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se entrega factura provisional por valor de \$597.208). En caso de no interponer recursos 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.

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 AVILA MESTRA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 417185
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 55 CR 35 -21 (INTERIOR 202)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1456614575
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 10 - ESTRATO: 3

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 04/08/2025

REFERENTE DE PAGO:
1086016871-33

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	8 m3	\$42.378,62	8.33 m3	\$84.605,15
SANEAMIENTO	8 m3	\$30.841,72	8.33 m3	\$63.156,92
ENERGÍA	72 kwh	\$56.595,90	85 kwh	\$64.598,92
GAS	26 m3	\$78.368,31	33.446 m3	\$95.725,88
TOTAL EPM				\$308.086,90
MYS CUENTAS VENCIDAS				\$455.110,69
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$31.967,63
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$197.957,22
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$597.208,00

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: **\$27.483,40**



(415)7707173981008(8020)108601687133(3900)597208(96)20250804



CONTRATO:417185

TOTAL A PAGAR \$597.208,00

*** 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
envia electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico 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: 1357056
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: juanandr3s0830@gmail.com - Luisa Maria Villalobos Cañas
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12827513-H7M9
Fecha envío: 2025-07-10 18:02:58
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: 2025/07/10 Hora: 18:04:52		Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:04:52 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: 2025/07/10 Hora: 18:13:46	Jul 10 18:13:46 cl-t205-282cl postfix/smtp[15123]: B9DC0124885C: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.26]:25, delay=4.2s, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 5614622812f47-4141c58ccc8si1473207b6e.22 4 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/10 18:30:50 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-12827513-H7M9

 **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)
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	73bbe3e546d49207e9f46cbb2cee1c9936de89fe50c9f92c6e ea91b1aaf2424
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	7ff71b56b21a90e7d8166d3c2b6ea9d56204ce40a20ac13b6a b1489a5f4f6ad0

 **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

