

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

16 JUL 2025

22 JUL 2025

**Advertencia: La notificación
se considera partida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso**



NIT. 890.904.928 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro.: PQR-12819275-T7N8

Fecha Creación: 01/07/2025 09:36:01 AM

Contacto: Alvaro Jair Moreno Arboleda

Instalación: 062510102000170000

Dirección: CL 120 A CR 52 -17

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Alvaro Jair Moreno Arboleda Cédula: 11936037 Dirección: CL 120 A CR 52 -17, MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 1179970 Teléfonos: 3108230830 Correo Electrónico: jairmoreno6037@hotmail.com Valor del reclamo: acueducto \$83,315.94 + alcantarillado \$ 63,770.38 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 agua. Indica que últimamente el consumo y el cobro es muy elevado, por lo cual solicita una visita, para que se verifique por el ese consumo, en caso que se le asigne visita necesita que se en horas de la mañana residen en la vivienda hace 23 (años). El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: ef71563f-4006-4284-a43d-3973bf5551f4

Nro. Respuesta: PQR-12819275-T7N8

Fecha Respuesta: 11/07/2025 02:10:00 PM

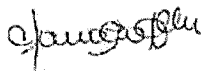
Resultado: Accede no imputable a
EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes de junio de 2025, se tomó lectura al medidor 7 de junio de 2025, el cual reportó 401 metros cúbicos (m³) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 376 m³, arrojó un consumo de 25 m³, unidades que no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 28,875 m³, en consecuencia, se facturó la totalidad del consumo como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en atención a la presente reclamación, se realizó una revisión en la instalación el 5 de julio de 2025, donde se encontró el medidor con una lectura de 420 m³ en normal funcionamiento. Se descartó un error de lectura, y se verificó que no surte otros inmuebles. Además, se revisó con geófono y se evidenció una fuga imperceptible entre la tubería del lavaplatos y el lavadero de ropa. De acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes (CCU), el usuario dispone de dos (2) meses a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible para adelantar las acciones particulares que se requieran para normalizar dicha situación, periodo en el cual Nuestra Empresa realizara cobro por promedio, si transcurridos los dos (2) meses el usuario no ha reparado la fuga, el periodo siguiente se facturará de acuerdo con la diferencia de lecturas registrada por el medidor. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa modifica el consumo facturado del servicio de acueducto y alcantarillado para el mes de junio de 2025, aplicando el promedio histórico de los últimos seis (6) meses, que corresponde a 13,333 m³. De manera proactiva, también se modifica el consumo facturado para los meses de abril y mayo de 2025, al encontrarlos afectados por la fuga, aplicando un consumo promedio de 13,333 m³. Al reconsiderarse los valores facturados, se genera una modificación por valor de \$222.392. Se adjunta factura definitiva por valor de \$14.526.

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:



CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Bienvenidos a envía electrónico

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



www.envia.co

Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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: 1358977
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: jairmoreno6037@hotmail.com - Alvaro Jair Moreno Arboleda
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12819275-T7N8
Fecha envío: 2025-07-14 18:01:45
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: 2025/07/14 Hora: 18:04:44		Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:04:44 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/07/14 Hora: 18:04:45	Jul 14 18:04:45 cl-t205-282cl postfix/smtp[14997]: E00FA1248815: to=<jairmoreno6037@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.1]:25, delay=1, delays=0.15/0.0.62/0.26, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.1] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU6PEPF00009528.eurprd02.prod.outlook.com 2025-07-14T23:04:45.754Z 08DDBE8F9F16ADBC] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:22:54 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-12819275-T7N8



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	d0da2aaa2d4f5fa037aed67735b7e9b8196e01e7d9e8ee0faaeb77383d1b08a
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	1c7694165b466dc1f4db2aa28cb1f55229e596928ebcf293fa7f7cc96d96393e



Descargas

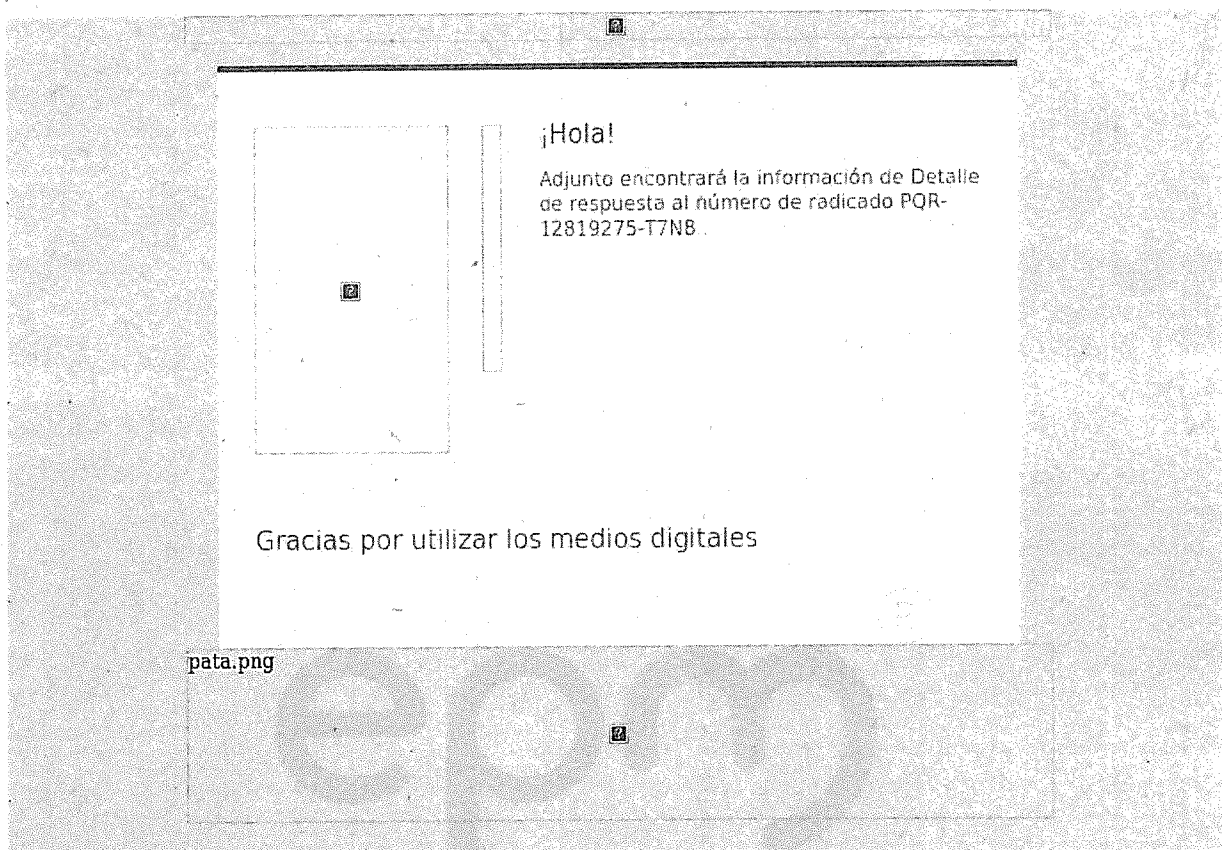
--

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



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 1179970
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 120 A CR 52 -17
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1458339740
CLIENTE:
CC/NIT:
CICLO: 18 - ESTRATO: 1

Facturación de:
JUNIO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 15/07/2025

REFERENTE DE PAGO:
1086381261-73

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	20 m3	\$62.976,41	25 m3	\$30.683,71
SANEAMIENTO	20 m3	\$47.473,95	25 m3	\$22.767,87
ENERGÍA	107 kwh	\$42.222,78	133 kwh	\$54.162,53
GAS	8 m3	\$11.657,46	11.834 m3	\$16.426,58
TOTAL EPM				\$124.040,78
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$13.091,93
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$14.526,00

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: \$154.111,87



(415)7707173981008(8020)108638126173(3900)014526(96)20250715



CONTRATO: 1179970

TOTAL A PAGAR \$14.526,00

* 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

1770701173981008100011000701173981008