

**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. 890.804.898 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12836360-H4H2 Fecha Creación: 07/07/2025 10:23:59 AM  
Contacto: Debora Esther Mejia Jaramillo  
Instalación: 060520009000600000  
Dirección: CR 50 CL 109 -60  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Debora Esther Mejia Jaramillo Cédula: 21811430 Dirección: CR 50 CL 109 -60 Contrato: 2558766 Teléfonos: 3207518383 Correo Electrónico: doramejia2010.0@gmail.com Valor del reclamo: 100.908,05 Meses a reclamar: junio Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que la casa permanece sola porque todos trabajan jornadas de 12 horas y cuando están descansando no están en la casa, por ende permanece todo apagado y sin uso. No comprende por qué a ella le llega un consumo tan alto teniendo en cuenta que su vecina recibe servicios inferiores y son 5 personas que permanecen en la casa. Necesita que hagan la revisión respectiva, residen en la vivienda hace 20+ años. 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: a474d3c5-d776-4ae1-b4db-233bcc4bf92a

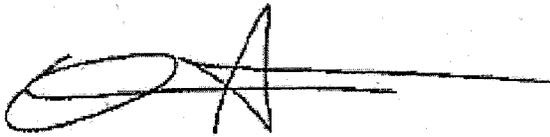
Nro. Respuesta: PQR-12836360-H4H2 Fecha Respuesta: 10/07/2025 10:21:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada en los sistemas de información, se identificó que el consumo facturado para el mes de junio de 2025 fue de 17 metros cúbicos (m<sup>3</sup>). Este valor fue calculado con base en la diferencia entre las lecturas tomadas del medidor, sin presentar desviaciones significativas, ya que se encuentra por debajo del límite superior permitido de 24,48 m<sup>3</sup> para el periodo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no se encontraron inconsistencias. Por lo tanto, nuestra empresa no reconsiderará los valores facturados para el mes de junio de 2025, al encontrarse ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación debido a que la factura objeto de reclamo se encuentra pagada en su totalidad. Nota: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, en su cláusula 38, la medición del consumo de alcantarillado corresponde al mismo valor registrado para el servicio público de acueducto. Asimismo, la cláusula 47 establece que, en caso de que EPM preste el servicio de alcantarillado, cualquier consumo no facturado en este será equivalente al consumo no facturado en el servicio de acueducto. Por lo tanto, al hacer referencia al servicio de agua potable, por analogía, también se hace referencia al servicio de alcantarillado. Respecto a la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario realizarla, dado que los consumos han sido facturados con base en la diferencia de lecturas del medidor, sin que se hayan detectado inconsistencias o anomalías que indiquen daños o causas atribuibles a EPM. No obstante, usted puede contratar, por su cuenta, a un técnico certificado que realice la inspección de las redes internas y los elementos o artefactos mediante los cuales se utiliza el servicio dentro del 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:**



---

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm



**Bienvenidos a  
envía electrónico**

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



Documentos Electrónicos

www.envia.co

## 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: 1358443  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: doramejia2010.0@gmail.com - Debora Esther Mejia Jaramillo  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12836360-H4H2  
Fecha envío: 2025-07-11 18:52:26  
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario  
Adjuntos: 1



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensaje enviado con estampa de tiempo</li> </ul> <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:53:43</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/07/11 18:53:43</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario</li> </ul>	<p>Fecha: 2025/07/11 Hora: 18:53:44</p>	<p>Jul 11 18:53:44 cl-i205-282cl postfix/smtp[25328]: 414F512487EB: to=, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27]:25, delay=1.2, delays=0.23/0/0.82/0.17, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.141.27] 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=NoSuc hUser 41be03b00d2f7-b3bbe82adc2si6153306a12.74 2 - gsmlp (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/07/11 19:52:07</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12836360-H4H2**

 **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-12836360-H4H2-4442.pdf</a>	application/pdf	02fc02767915aa2921ed2bb4bbac37efa803e2d5c95e1c8a933628e580b154ee

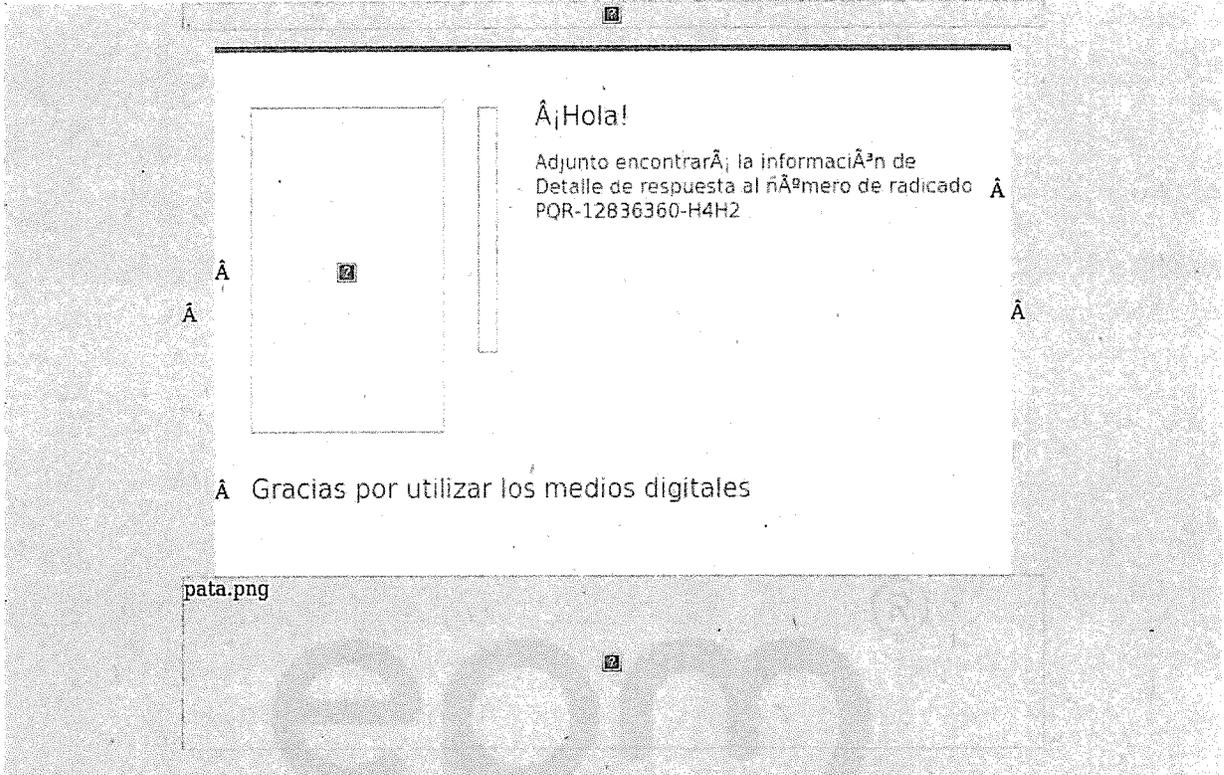
 **Descargas**

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 encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de  
Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado  
PQR-12836360-H4H2

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png