

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

FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA

16 JUL 2025

22 JUL 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.898 - 1

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

Caso Nro: PQR-12850701-K8D4 Fecha Creación: 10/07/2025 03:14:46 PM  
Contacto: Mariela Josefina Castillo Mariño  
Instalación: 059722105000850201  
Dirección: CR 72 A CL 95 -85 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados: Junio-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

**Detalle de lo solicitado:**

Nombre: Marielis Josefina Castillo Mariño PPT: 6704885 Dirección: CR 72 A CL 95 -85 (INTERIOR 201 ) Contrato: 537398 Teléfonos: 3112606671 - 3122004502 Correo Electrónico: marielisbrusual2000@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 89.791,06 Meses a reclamar: Junio solo consumo Observación: Usuaria en calidad de Inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que viven 2 personas las cuales no permanecen en la vivienda puesto que salen a trabajar todo el día, solicita se le haga una visita para revisar los consumos generados y que esta sea anunciada posteriormente para poderlos atender, residen en la vivienda hace 5 meses. 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: b6c76d7e-394d-4580-ad0e-72c564998339

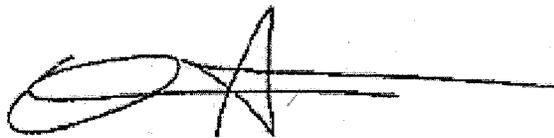
Nro. Respuesta: PQR-12850701-K8D4 Fecha Respuesta: 11/07/2025 03:41:00 PM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 12 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), 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 debido a que el límite superior fue de 22,55 M<sup>3</sup>, para el periodo. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. 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). No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados. Nota: 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el 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

mede



# 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



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: 1359254  
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
 Destinatario: marielisbrusual2000@hotmail.com - Mariela Josefina Castillo Mariño  
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12850701-K8D4  
 Fecha envío: 2025-07-14 18:02:38  
 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>	Fecha: 2025/07/14 Hora: 18:04:23		Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:04:23  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</li> </ul>	Fecha: 2025/07/14 Hora: 18:04:23	Jul 14 18:04:23 cl-t205-282cl postfix/smtp[7933]: 407B412487F5: to=<marielisbrusual2000@hotmail.com> &gt; t, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.11]:25, delay=0.47, delays=0.15/0.2/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.10.11] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN1PEPF0000468B.namprd05.prod.outlook.com 2025-07-14T23:04:23.673Z 08DDBED1BEDE8D8E] (in reply to RCPT TO command)	Tiempo de firmado: 2025/07/14 18:33:02  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-12850701-K8D4



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-12850701-K8D4-3121.pdf</a>	application/pdf	5bb0e2b4faebcad90b77ffe2fcfe084bab8e3f29889ee38aacbd1306bf3fd963



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

