

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PÚBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACIÓN EN CARTELERIA DESFIJACIÓN EN CARTELERIA  
24 ABR 2025 30 ABR 2025  
Advertencia: La notificación  
se considera emitida al  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso



NIT. 890.904.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12585334-J5B8 Fecha Creación: 31/03/2025 03:58:35 PM  
Contacto: Juan Carlos Osorio Yepes  
Instalación: 077510009002652132  
Dirección: CL 70 CR 59 -265 (INTERIOR 2132 BQ 4 )  
Meses Reclamados: Marzo-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: ITAGUI  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Juan Carlos Osorio Yepes Cédula:1038104045 Dirección:CL 70 CR 59 -265 (INTERIOR 2132 BQ- 4 ) Contrato:13087239 Teléfonos:3017441489 Correo Electrónico: jcoy@gmail.com Valor del reclamo:86473.43 Meses a reclamar: Consumos de marzo Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo en el servicio de acueducto y alcantarillado, indica que el inmueble lo tiene desocupado porque esta en remodelación pero los trabajos van esporádicamente y no se quedan mas de 8 horas trabajando, solicita revisen ya que dice que es demasiado consumo para un inmueble que esta deshabitado. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo la dirección del servicio y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:fa5f77b0-e03c-4381-be42-71cc70840b92

Nro. Respuesta: PQR-12585334-J5B8 Fecha Respuesta: 14/04/2025 11:53:00 AM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para marzo de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 11 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 10,45 m<sup>3</sup>. Nuestra Empresa, de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a generar la orden de investigación de consumos 534866213 del 11 de marzo de 2025, a través de la cual y de acuerdo con lo dispuesto en el CCU en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el consumo investigado se encuentra dentro de los parámetros normales con base en los promedios de la instalación y se concluyó que la a variación en el consumo se debió al nivel de utilización por mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generaron las ordenes de verificación 542341280 y 543602247 del 5 de abril de 2025 y 8 de abril de 2025. Sin acceso al medidor. Sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. En vista de lo anteriormente citado, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de marzo de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. 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 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:**



---

LUZ MIRYAM ALCARAZ VIDALES  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificado(a) con NIT 890.904.996-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

#### Resumen del mensaje

**Id mensaje:** 1306515  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
**Destinatario:** jcoy@gmail.com - Juan Carlos Osorio Yepes  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12585334-J5B8  
**Fecha envío:** 2025-04-15 18:02  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

#### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <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: 2025/04/15 Hora: 18:03:19</p>	<p>Tiempo de firmado: Apr 15 23:03:19 2025 GMT Politica: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● <b>No fue posible la entrega al destinatario</b> (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p>Fecha: 2025/04/15 Hora: 18:03:20</p>	<p>Apr 15 18:03:20 cl-t205-282cl postfix/smtp[25462]: 3E0AB1248805: to=&lt;jcoy@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.141.26]:25, delay=1.3, delays=0.15/0.09/0.92/0.19, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.COM[142.250.141.26] 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser</a> 46e09a7af769-72e73d519f0si7548645a34.59 - gsmtpl (in reply to RCPT TO command))</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.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que su mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

## Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12585334-J5B8

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR

---

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12585334-J5B8..

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12585334-15B8-5615.pdf	90b90ccbf09bd515388b66b0cdf62ff72e4f42ac63d5a42aac59ee852e4090b

## Descargas

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntas 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.

[www.andesscd.com.co](http://www.andesscd.com.co)