

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

25/08/2025

29/08/2025

Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12908375-Q5J3

Fecha Creación: 31/07/2025 10:08:22 AM

Contacto: Sahir Daniris Chavarria

Instalación: 058314009100240000

Dirección: CL 84 CR 39 A -24

Meses Reclamados: Julio-2025;Junio-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Sahir Daniris Chavarria Cédula:43593697 Dirección:CL 84 CR 39 A -24 Contrato:3382107
Teléfonos:3004249387 Correo Electrónico:jip091205@gmail.com Valor del reclamo:210.918,07 Meses
a reclamar: Junio por ajustes y julio por consumo Observación: Usuario en calidad de Propietario,
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de julio por consumo y por ajustes de junio en
el servicio de acueducto. Indica que durante el periodo de facturación no se presentaron cambios que
justifiquen el incremento, por lo tanto solicita se revisen,los valores facturados residen en la vivienda
hace 18 años, El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al
correo electrónico (o al PPS) y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:
c26a12c4-f062-4bc9-ada0-d31f5ed2f3bf -0218958a-299e-44f0-a159-f41094c90f5f

Nro. Respuesta: PQR-12908375-Q5J3

Fecha Respuesta: 20/08/2025 10:09:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados en uno de los meses anteriores. En consecuencia, se decide dar alcance al reclamo e incluir dicho mes en el mismo. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 23 metros cúbicos (m^3). Sobrepasando el límite superior para el periodo, configurándose una desviación significativa de $15 M^3$. Nuestra empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: $8 M^3$, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realizaron las revisiones previas 564016876. En dichas visitas de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, pero si una fuga perceptible en los accesorios del baño, por lo que se concluyó que el alto consumo se debió a variación en el nivel de utilización por mayor uso del servicio. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de julio de 2025, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para el periodo de junio de 2025, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En cuanto a lo relacionado al mes de julio de 2025, se identificó que el consumo de $10 M^3$, facturado en esta cuenta, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, debido a que el límite superior en la instalación fue de $13,20 M^3$, para el periodo. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de junio y julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación para la cuenta en la cual reclama, porque la factura se encuentra cancelada en su totalidad. Nota Aclaratoria: 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:

JOHNATAN JAMIR FLOREZ HENAO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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:	1383528
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	jjp091205@gmail.com - Sahir Daniris Chavarria
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12908375-Q5J3
Fecha envío:	2025-08-21 18:01
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:03:18	Tiempo de firmado: Aug 21 23:03:18 2025 GMT 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: 2025/08/21 Hora: 18:03:19	Aug 21 18:03:19 cl-t205-282cl postfix/smtp[15690]: B42921248813: to=<jjp091205@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.39, delays=0.16/0/0.15/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser d75a77b69052e-4b11de70007si72724351cf.559 - smtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:58:30	Consumo para id 1383528, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

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 tu 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-12908375-Q5J3

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12908375-Q5J3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12908375-Q5J3-4047.pdf	e8588b806ed02a3814e7b933c9b686167aedb782e3bcd032f4b58421f67e5097

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.

www.envia.co