

**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.



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12920741-Q9V5

Fecha Creación: 05/08/2025 11:09:59 AM

Contacto: Natalia Alvarez Villa

Instalación: 095516004000320000

Dirección: CL 56 CR 54 -32

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Natalia Alvarez Villa Cédula:43110452 Dirección:CL 56 CR 54 -32 Contrato:768379
Teléfonos:3004301000 Correo Electrónico:natibien02@gmail.com Valor del reclamo:\$340.252 Meses a
reclamar:Consumo de junio ajustados en julio(NO reclama por consumos propios de julio).
Observación: Usuaría en calidad de inquilina y administradora inconforme con el cobro de ajustes
conceptos facturados de \$ 340.252(por consumos de junio), realizado en la factura del mes de julio en
el servicio de acueducto/alcantarillado. Indica que funciona un local de peces, atiende de 8:00am a
6:00pm, no se ha presentado daño y aún así el consumo es demasiado elevado, solicita una revisión al
contador y lectura tomada del servicio, ya que trimestralmente se esta dejando consumos en
investigación. 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:05accccf-a702-43a1-8272-e934136267a8

Nro. Respuesta: PQR-12920741-Q9V5

Fecha Respuesta: 20/08/2025 04:21:00 PM

Resultado: No Accede

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 el 28 de mayo de 2025, el cual reportó 512 metros cúbicos (m³) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 454 m³ arrojó un consumo de 58 m³, sobrepasando el límite superior de 53,349 m³, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación, que para el mes de junio correspondía a 32,33 m³, dejando en investigación 25,67 m³, mientras se programaba la respectiva revisión previa. Las revisiones fueron realizadas los días 11 de junio y 11 de julio de 2025 donde se encontró medidor con lectura de 528 m³ y 564 m³ respectivamente, en ambas revisiones se encontró el local solo. Según lo expuesto, el consumo de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación en el mes de junio de 2025 fue facturado en el mes de julio de 2025 y se ve reflejado en la factura como "Ajuste conceptos facturados" por valor de \$340.253. Sin embargo, atendiendo la reclamación, se envió revisión a la instalación los días 9 y 11 de agosto de 2025 donde se encontró medidor con lectura de 633 m³ y 636 m³ respectivamente, en ambas revisiones se encontró el local solo. Se realizaron varias llamadas al número telefónico proporcionado en el reclamo, pero no fue posible contactar a la usuaria. Es de aclarar que, para poder realizar las respectivas verificaciones es necesario estar presente en la instalación. Los valores facturados en el servicio de acueducto y alcantarillado guardan directa relación con los consumos generados en el inmueble, liquidados por estrictas diferencias de lecturas tomadas al medidor, siendo este el único testigo que tiene nuestra empresa para medir el consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble, mientras éste funcione bien, es obligatorio facturar la diferencia que marque en sus lecturas, tal como lo establece el contrato de condiciones uniformes. Es importante precisar que, para el servicio de alcantarillado, según lo contempla la normatividad vigente, el consumo se factura de acuerdo con los registros tomados en el medidor del servicio de acueducto. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado para el mes de julio de 2025 bajo el concepto de "Ajuste conceptos facturados" correspondientes al mes de junio de 2025 es correcto, motivo por lo cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se realiza separación de valores, dado que la factura del mes objetado se encuentra cancelada.

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.



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:	1383593
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	natibien02@gmail.com - Natalia Alvarez Villa
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12920741-Q9V5
Fecha envío:	2025-08-21 18:02
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	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:03:12	Tiempo de firmado: Aug 21 23:03:12 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 esta llena.)	Fecha: 2025/08/21 Hora: 18:03:14	Aug 21 18:03:14 cl-t205-282cl postfix/smtp[15690]: 994531248814: to=<natibien02@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27]:25, delay=1.4, delays=0.13/0.05/0.89/0.34, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-3c078800f19si4736014f8f.788 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/21 Hora: 19:02:33	Consumo para id 1383593, estado 55: --- [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-12920741-Q9V5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12920741-Q9V5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12920741-Q9V5-5796.pdf	8f3b6bbe9c6cd8d105703e991f38af70081dd915733c55f82872240ab759fb14

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