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

epm®

NIT. 890.904.996 - 1

Caso Nro: PQR-12943533-V3D4 Fecha Creación: 14/08/2025 12:12:43 PM

Contacto: Nelly Johana Martinez Mosquera

Instalación: 057219704200310405

Dirección: CL 79 G CR 24 B -31 (INTERIOR 405)

Meses Reclamados: Julio-2025;

Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: NELLY JOHANA MARTINEZ MOSQUERA Cédula: 42689608 Dirección: CL 79 G CR 24 B - 31 (INTERIOR 405) Contrato: 10676514 Teléfonos: 3012735213 Correo Electrónico: johanitalife@gmail.com Valor del reclamo: $ 30785,51 Meses a reclamar: Julio por consumo Observación: Usuaria en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que cada mes los servicios están subiendo desproporcionadamente, informa que la vivienda permanece sola y le parece una exageración el consumo generado para 2 personas, puesto que el agua la quitan muy seguido en el sector, residen en la vivienda hace 13 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: 96bcb960-22a5-4703-99f3-57744528467f

Nro. Respuesta: PQR-12943533-V3D4 Fecha Respuesta: 20/08/2025 10:18:00 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 15 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa. 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, correspondiente a 8,667 M³, dejando en investigación de consumos 6,333 M³ y generó la orden de investigación de consumos correspondiente. En atención de ello, se realizaron las visitas para revisión previa los días 17 de junio y 17 de julio de 2025, las cuales, no fue posible llevar a cabo, debido a que el inmueble se encontraba solo o no había una persona mayor de edad que pudiera atender las mismas. En vista de lo anterior y dando aplicabilidad al literal D, de la Cláusula 39 del CCU, la empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de “ajustes a conceptos facturados”, al mes de junio de 2025 y cobrado en julio, es correcto, toda vez que éste hace referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. En lo concerniente al mes de julio de 2025, se identificó que el consumo de 9 M³, 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 13,658 M³ 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). No se separan valores para la cuenta en la cual reclama, porque la factura se encuentra pagada en su totalidad. Nota: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 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:

OSCAR ANDRES ECHEVERRI PALACIO

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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1383671
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	johanitalife@gmail.com - Nelly Johana Martinez Mosquera
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12943533-V3D4
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 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: 18:05:19**	**Tiempo de firmado:** Aug 21 23:05:19 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: 18:05:19**	Aug 21 18:05:19 cl-t205-282cl postfix/smtp[23096]: 22A671248811: to=<johanitalife@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253 . 63.26]:25, delay=0.36, delays=0.14/0/0.15/0.07, 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=NoSuc h User af79cd13be357-7e87e223444si610457185a.11 4 0 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	**Fecha: 2025/08/21** **Hora: 18:21:45**	Consumo para id 1383671, 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-12943533-V3D4

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12943533-V3D4..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12943533-V3D4-4333.pdf	2d09d76f0e9f67fba6a619fbb4170dff6e3832c3ad480869d9fb16a8146609d5

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