

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

26/08/2025

01/09/2025

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-12929962-D7L1 Fecha Creación: 08/08/2025 04:22:23 PM  
Contacto: Carlos Alfreso Moreno Marquez  
Instalación: 060415003100260000  
Dirección: CL 105 CR 43 A -26  
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:

Usuario en calidad de inquilino presenta inconformidad con los valores recuperados de acueducto y alcantarillado del mes de junio en julio por valor de \$44.451 y del mes de julio como tal, manifiesta que es un consumo muy alto para las personas que habitan el inmueble.

Nro. Respuesta: PQR-12929962-D7L1 Fecha Respuesta: 21/08/2025 01:03:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 15 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), configurándose una desviación significativa, dado que el límite superior es 12,6 m<sup>3</sup> 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 7,67 m<sup>3</sup> y dejó en investigación 7,33 m<sup>3</sup> realizando la respectiva revisión previa el día 16 de junio de 2025, pero al no haber quien atendiera, se reprogramó para el 16 de julio de 2025 con igual resultado casa sola. Teniendo en consideración que no fue posible realizar las revisiones previas después de dos visitas fallidas al inmueble y ante la ausencia de normatividad que indique al detalle la reglamentación sobre el número de visitas a realizar, se actuó según lo indicado en la cláusula 50 del contrato de condiciones uniformes, cobrando para julio de 2025 los 7,33 m<sup>3</sup> que estaban en investigación de junio de 2025. Es importante precisar que, nuestra empresa siempre estuvo dispuesta a identificar la causa de la variación desde el momento en que se registró el alto consumo, sin embargo, el usuario en las dos (2) visitas que se efectuaron a la instalación no propició las condiciones adecuadas para la ejecución de las revisiones previas (la casa siempre estuvo sola), lo cual demuestra negligencia por parte del usuario (concepto SSPD 162 de 2015). Para el mes de julio el consumo se hizo por diferencia de lecturas del medidor 13 m<sup>3</sup> y no presento desviación significativa toda vez que el límite superior es 13,1 m<sup>3</sup>; Adicionalmente, por reclamación entablada por el usuario, se realizó visita el 9 de agosto de 2025, donde se encontró fuga perceptible en sanitario social rebosando se indica remediar, medidor en buen estado, no hay trocamiento, no hay error de lectura, ala visita fue atendida por Carlos Moreno. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores recuperados del mes de junio en julio y de julio como tal, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. se modifica la factura previsionalmente separando 7,33 m<sup>3</sup>, recuperados de junio en julio y 4,8 m<sup>3</sup> de julio de 2025 por valor de \$69.079, Si decide no hacer uso de los recursos de ley los valores dejados en reclamación serán cargados nuevamente y se verán reflejados como valores vencidos en el siguiente estado de cuenta que de no ser cancelado oportunamente podrá ocasionar suspensión y posterior cobro por reconexión. Si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:**



---

HECTOR ENRIQUE CANO HERRERA

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

<b>Id mensaje:</b>	1384696
<b>Remitente:</b>	admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	npuerta@pacpia.com - Carlos Alfreso Moreno Marquez
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12929962-D7L1
<b>Fecha envío:</b>	2025-08-22 18:01
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>	Fecha: 2025/08/22 Hora: 18:02:30	<b>Tiempo de firmado:</b> Aug 22 23:02:30 2025 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>		
<b>No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de destino rechaza la conexión.)</b>	Fecha: 2025/08/22 Hora: 18:21:36	Aug 22 18:21:36 cl-t205-282cl postfix/qmgr[22951]: DBBCA124873D: from=<bounce@sealmail.co>, status=expired, returned to sender
<b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/08/22 Hora: 18:45:49	Consumo para id 1384696, estado 53: --- [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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12929962-D7L1..

**Gracias** por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12929962-D7L1-5990.pdf	5099774d753b4d0160d9303256cb665e3d58336ef1fe8e2f733ae2ba37cbd63d

## 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](http://www.envia.co)