

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

27/08/2025 02/09/2025

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-12920939-X9F3 Fecha Creación: 05/08/2025 11:30:01 AM
Contacto: Maria Margarita Mona Alzate
Instalación: 059511001100550000
Dirección: CL 91 CR 51 A -55
Meses Reclamados: Julio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Clienta en calidad de usuaria del contrato No.832256 de la dirección CL 91 CR 51 A -55 en la ciudad de Medellín, reclama por el valor facturado en relación al servicio de acueducto en el mes de julio del 2025, indica que en esta propiedad vive su hijo solo y este es un estudiante el cual poco permanece en la casa, come por fuera, indica que el consumo le llego alto correspondiente a lo que venia llegando, su hijo vive desde febrero en esta instalación. Usuaria solicita revisión de la propiedad.

Nro. Respuesta: PQR-12920939-X9F3 Fecha Respuesta: 22/08/2025 05:27:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para julio de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 8 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 5,53 M³. 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 570043152 del jueves, 10 de julio 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 578253762 y 578649089 del miércoles, 6 de agosto de 2025 y viernes, 8 de agosto de 2025. En donde se encontró medidor con una lectura registrada de 401 M³ y 402 M³. Respectivamente. Sin embargo, no fué 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 julio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 1,50 M³. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 6,50 M³, por valor de: \$48.636,82. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Finalmente, le informamos que, de no interponer recursos de ley, puede comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas que fueron separadas. De esta manera, podrá realizar el pago oportunamente y evitar que se generen intereses de mora a partir del momento en que el valor reclamado sea nuevamente cargado en su factura. Nota Aclaratoria: 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:



SEBASTIAN RAMIREZ GARCIA
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:	1385239
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	marsanty2015@gmail.com - Maria Margarita Mona Alzate
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12920939-X9F3
Fecha envío:	2025-08-25 18:00
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: 2025/08/25 Hora: 18:01:42	Tiempo de firmado: Aug 25 23:01:42 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: 2025/08/25 Hora: 18:01:43	Aug 25 18:01:43 cl-t205-282cl postfix/smtp[5203]: 53B4512487B3: to=<marsanty2015@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.4, delays=0.21/0/1/0.19, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26] 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-3c70ef576fbsi4345579f8f.84 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/08/25 Hora: 19:01:23	Consumo para id 1385239, 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-12920939-X9F3

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12920939-X9F3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12920939-X9F3-3898.pdf	6c80ba5c520c38a0b198fd867f4af2962ba601c67cb839373dc39d235769fce7

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