

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
16/09/2025	22/09/2025
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 11 de septiembre de 2025

Señora
YOLIMA ESPINOZA CORRALES
yespinozacorrales@gmail.com

0156ER- 20250130164609

Asunto: Respuesta al recurso con radicado 20250120155864

Cordial saludo señora Yolima,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su comunicación a través de la cual presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), por la respuesta recibida en el reclamo atendida con PQR-12878967-W9W6, relacionada con el cobro de trabajo en el servicio de acueducto que se factura en la dirección 190838100773110000 del Municipio de Turbo, Antioquia, bajo el contrato 11160977 y, con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos:

Antecedentes

El 21 de julio de 2025 mediante nuestro canal de atención presencial de la oficina de Turbo, Antioquia, usted en calidad de propietaria reclamó por los trabajos de agua que le cobran bajo el contrato 11160977 desde el 12 de agosto de 2021 por valor de \$783.180, manifestando que en su acometida nunca ha habido daño y que tampoco ha visto que se haya realizado ningún tipo de trabajo, solicita que la empresa realice la respectiva revisión y le retire dicho acuerdo de pago de la factura, trámite que fue registrado con caso PQR-12878967-W9W6.

Nuestra empresa, luego de verificar las actividades llevadas a cabo y los soportes del trabajo realizado, tomo una decisión y publicó el 6 de agosto de 2025 desfijando el 14 de agosto de 2025, indicando que, se concluye que el cobro facturado para el predio asociado al contrato 11160977, es procedente, justo y sustentado, teniendo en cuenta que fue autorizado por la propietaria, corresponde a actividades efectivamente ejecutadas, se ajusta al marco normativo aplicable.

Así las cosas, nuestra Empresa no reconsideró el cobro por valor de \$783.180 por reparación de acometida ya que estos cobros son correctos; además se informó sobre los recursos de Ley que procedían y el período para su presentación.

Situación sobre la cual se realiza el análisis

Con el radicado del asunto, presentó recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la SSPD; por la respuesta recibida con caso PQR-12878967-W9W6 presentando inconformidad con la decisión inicial, manifestando que a su acometida no se le ha realizado

ninguna reparación y, por tal razón, solicita la devolución del dinero ya pago y que le retiren lo pendiente por cancelar y; por ello, en el presente escrito se da atención al recurso de reposición que le compete a nuestra entidad, en lo concerniente a la revisión de la respuesta brindada al reclamo.

Análisis adelantado por EPM

Sea lo primero aclarar que el presente recurso de reposición abordará de manera exclusiva el análisis en contra de la decisión dada a la respuesta a su reclamación con caso PQR-12878967-W9W6, correspondiente al cobro de trabajo que se factura del servicio de acueducto; por este motivo, no se tendrá en cuenta reclamaciones por otros servicios, periodos de facturación, ni por otros conceptos diferentes, por no ser parte de esta. Por lo tanto, si tiene alguna duda diferente deberá efectuar la reclamación correspondiente.

Para dar claridad frente al origen del cobro del trabajo realizado, se hace necesario realizar un breve recuento de las intervenciones ejecutadas:

Mediante solicitud No. **3887712** el 3/08/2021, usuaria reportó fuga del servicio de acueducto que inundaba la calle hacía varios días. Así las cosas, el 04/08/2021, se reparó el daño corrigiendo fuga en la acometida de la instalación 190838100773110000. El predio es residencial y cuenta con medidor marca watertech, serie: 2016487576, lectura: 408 m³.

Ahora bien, teniendo en cuenta sus argumentos, se debe aclarar que, como como lo indica el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) es obligación de usuario efectuar el mantenimiento reparación y reposición de las redes, equipos y elementos que integran la acometida, las cuales son de su propiedad, al igual que las redes internas de su inmueble. De igual forma, el control de la fuga se hizo en el menor tiempo posible, toda vez que, se debe evitar el desperdicio del preciado líquido, como también generar daño en el terreno, su vivienda, vecinos o a las vías y sus transeúntes.

No obstante, teniendo en cuenta su inconformidad expresada en el radicado del asunto, realizamos nueva revisión en los documentos que soportan el cobro realizado a razón de \$783.180 en la dirección 190838100773110000 del Municipio de Turbo, Antioquia, bajo el contrato 11160977, hallando que, el cobro era incorrecto, debido a que, tal como usted lo expresó en el radicado del reclamo y del recurso, el reporte del daño fue realizado por un tercero que no tiene relación con el inmueble y adicionalmente las actas no cuentan con su firma aceptando dichos cobros.

Teniendo en cuenta lo anterior, al haber detectado que dicho cobro se encontraba facturado de manera incorrecta, le informamos que, el valor a reconocer será la suma del equivalente al concepto de capital de las últimas 5 cuotas por valor de \$3898,11, más el saldo pendiente del diferido por valor de \$737.501,89, Adicionalmente, los intereses cobrados en los últimos 5 meses por valor de \$46898,14.

Por lo tanto, procedimos a realizar una modificación definitiva correspondiente al cobro de trabajo facturado en su inmueble, generándose un nuevo saldo pendiente de pago por valor de \$36.666 en el contrato 11160977 para lo cual adjuntamos factura actualizada para su respectivo pago (factura correspondiente al mes de septiembre de 2025).

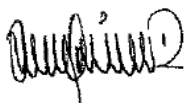
De acuerdo con lo anterior es preciso aclarar que, la nueva factura generada corresponde al valor después de realizar los ajustes definitivos por el concepto del trabajo y el descuento de los intereses que ya se encontraban cancelados y, a la factura actualizada del mes de septiembre de 2025 la cual fue generada inicialmente por valor de \$87.462, se le aplicaron los \$46.898,14 que habían sido cobrados de intereses y los \$3898,11 abonados como cuota. Además, quedó cancelado el saldo pendiente de la financiación por valor de \$737.501,89.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa revoca la decisión dada mediante PQR-12878967-W9W6, por el cobro realizado por concepto de reparación de acometida del servicio de acueducto cobrado en el inmueble ubicado en la dirección 190838100773110000 del Municipio de Turbo, Antioquia, bajo el contrato 11160977, debido que no se llevó a cabo el debido proceso por parte de nuestra empresa.

Considerando que nuestra empresa en respuesta al recurso de reposición ha dado favorabilidad, no se hace necesario dar traslado de este caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Seguirá siendo para EPM un propósito fundamental la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo los mejores estándares, pero sobre todo acatando la normatividad que la regula.

Atentamente,



ALBA MILENA RAMOS GRANADA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12878967-W9W6-R

Anexo: Un (1) Folio

- Factura actualizada

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11160977
DIRECCIÓN ENTREGA:
190838100773110000
MUNICIPIO: TURBO-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1469576328
CLIENTE: YOLIMA ESPINOZA CORRALES
CC/NIT: 39314355
CICLO: 105 - ESTRATO: 1
**Facturación de:
SEPTIEMBRE/2025**
Día Mes Año
Fecha máxima pago: 22/09/2025
**REFERENTE DE PAGO:
1097135030-01**

190838100773110000-105-010526156

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 GAS	19 m3	\$30.434,55	15.584 m3	\$33.710,97
ACUEDUCTO	4 M3	\$17.948,93	7 M3	\$25.812,48
SANEAMIENTO	4 M3	\$11.562,41	7 M3	\$17.156,49

TOTAL EPM \$76.680,16
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$213,15
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$36.666,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$31.917,76**


(415)7707173981008(8020)109713503001(3900)036666(96)20250922


**CONTRATO:
11160977**
TOTAL A PAGAR \$36.666,00
*** ESTADO DE CUENTA ***
PRODUCTO 100
Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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:	1398236
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	yespinozacorrales@gmail.con - Yolima Espinoza Corrales
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120155864
Fecha envío:	2025-09-12 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 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: 2025/09/12 Hora: 18:02:01	Tiempo de firmado: Sep 12 23:02:01 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:02:01	Sep 12 18:02:01 cl-t205-282cl postfix/smtp[9794]: A08171248824: to=<yespinozacorrales@gmail.con>, relay=none, delay=0.12, delays=0.1/0.02/0/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmail.con type=A: Host not found)
Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/09/12 Hora: 18:49:10	Consumo para id 1398236, estado 54: --- [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 Oficio de respuesta al número de radicado 20250120155864.

Agradecemos que nos permitas reconocer tu percepción de la experiencia que tuviste con EPM, a través de nuestro canal escrito, respondiendo esta corta encuesta.

<https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/respuesta-notificacion-correo>.

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-12878967-W9W6-R-1432.pdf	aeb87abad44a183d841c49f394a23ac5b7cecb52cd6909c93b7e5beee9c3ab3c

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