

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO EDIFICIO EPM	
Fijación en cartelera	Retiro en cartelera
19 Junio	26 junio
Advertencia: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.	



Medellín, 16 de junio de 2025

Señor
LUIS ALFONSO MUNERA POSADA
alzatep100@gmail.com

0156REC- 20250130109767

Asunto: Respuesta al radicado 20250120095035

Cordial saludo señor Luis Alfonso,

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento, relacionado con cobro del servicio de acueducto que factura bajo el contrato No 471293, asociado a la instalación 168058511000000000 del municipio de Bello, argumentando que en el momento el inmueble no cuenta con el servicio de agua continua, y con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos:

Teniendo en cuenta que la Ley 142 de 1994 indica que solo proceden reclamaciones contra las facturas que no superen los cinco (5) meses de haber sido expedidas, en el presente caso daremos atención a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, para el servicio de acueducto, aclarando que no se abordará la atención meses anteriores a estos, por ser extemporáneos de acuerdo con la Ley anteriormente señalada.

Al verificar en nuestros sistemas de información, encontramos que, el inmueble objeto de análisis registra con conexión al servicio de acueducto como directa legalizada, esto teniendo en cuenta que el inmueble no cuenta con un elemento de medida, por lo tanto, el consumo se determina mediante aforo establecido o con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa.

Adicionalmente, encontramos que el inmueble cuenta a la fecha con un saldo pendiente por cancelar de \$2.343.095 correspondiente a 67 cuentas pendientes por cancelar.

No obstante, para el caso que nos ocupa se facturaron los siguientes consumos de acuerdo con el promedio de la categoría o estrato (residencial estrato 2):

Acueducto y Alcantarillado Consumo Representado en metros cúbicos (m3)		
Mes-año Facturación	Días de Consumo	Consumo Facturado
(05- 2025)	31	10,178
(04- 2025)	29	8,792
(03- 2025)	29	9,496
(02- 2025)	32	9,41
(01- 2025)	31	9,1

Así mismo, además del cobro generado por los consumos antes relacionados, se facturan los intereses de mora y los cargos fijos en acueducto, los cuales se encuentran definidos en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994 como los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

Ahora bien, de acuerdo con sus argumentos nuestra empresa consideró realizar una visita a su instalación el día 05 de junio de 2025, encontrando que al momento de realizar la revisión no había agua de EPM en el sector, no obstante, encontramos que la vivienda cuenta con un plan de facturación número 45 y que el servicio que se factura es directo sin medidor.

Es importante precisar que este tipo de facturación permite la discontinuidad del servicio y es por este motivo que se factura un promedio de acuerdo con la categoría o estrato (residencial estrato 2), cabe aclarar que, este tipo de cobros están facultados mediante el Decreto 1272 de 2017 por parte del Ministerio Vivienda, Ciudad y Territorio en el cual se establece la prestación de servicios de aguas en zonas especiales con esquema diferencial. Además, en investigaciones anteriores se ha evidenciado que el agua si llega hasta el sector.

Continuamente, vale la pena resaltar que, desde el municipio de Bello y EPM se están llevando acabo las acciones que permitan ejecutar el proyecto para la construcción de redes de acueducto en el sector.

Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa considera que los cobros generados en los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025, correspondiente al servicio de acueducto (modalidad directa legalizada sin medidor) es correcto, por lo tanto, no hay lugar a realizar ninguna modificación en los valores objeto de reclamo.

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.

Se separan provisionalmente los valores que son objeto de reclamo para el servicio de acueducto por valor de \$133.898 de las facturas de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2025 pendientes de pago, y en caso de que usted decida presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se adjunta factura.

Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$133.898), serán cargados en el próximo estado de cuenta; lo invitamos a realizar el pago oportuno de estos para evitar la suspensión de su servicio.

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

Para finalizar, le informamos que, es parte de la política de la empresa el dar facilidades a la comunidad para la utilización de todos sus productos y servicios, se tiene a disposición de los usuarios, alternativas como, el plazo para pago, pagos parciales a través de nuestro canal de atención telefónico 604 444 4115 y la financiación a plazos de las obligaciones facturadas, cuando se le dificulte el pago completo de la factura; se aclara que la aceptación o no de una financiación está sujeta al previo estudio de la solicitud y la documentación presentada.

Es importante precisar que, el trámite de financiación debe realizarse de manera presencial, por lo tanto, el canal habilitado para solicitarlo a un número de cuotas pactadas se gestiona en nuestras oficinas de servicio al cliente ubicadas en todo el Valle de Aburrá y en los municipios de prestación del servicio más cercanos, ya que se requiere la firma del correspondiente acuerdo de pago y documentos asociados a dicha transacción.

Es nuestro deseo establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente y nos permita mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



ANGELA MARIA RESTREPO LOPERA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

PQR-12740320-L6P7

Anexos: (1 folio)

- Soporte de visita a la instalación.



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Nit 890904996-1

Línea de Servicio: Provisión Aguas
Número de Orden o Tarea: /H_5717373-1
Fecha Revisión: 6/05/2025 11:45
(Mes/Día/Año)
Número del contrato:
CC. Cliente:
Cliente:
Actividad Económica:

Municipio: Bello
Dirección: RURAL_16805851100000000
0_168058511000000000
Instalación: 168058511000000000
Contrato:
Servicio Suscrito:
Descripción Trabajo: Pro_Verificar_Recuperación_A
foro_Investigación_Instalacio
nes

**Observación general
cuadrilla de trabajo:** Se visita instalación en
Vereda Hato Viejo, es una
vivienda con servicio directo,
Plan 45, y con 67 cuentas
vencidas. Se debe retirar
conexión, que entra por un
costado de la vivienda,
debajo de las escalas para el
segundo piso. Depende del
MC. En el momento de la
visita no había agua de EPM
en el sector. Solo había agua
veredal, que almacena en
tanques, se verificó haciendo
prueba con reactivo DPD
dando resultado negativo
para cloro. Usuario Luis
Alonso Múnera, manifiesta su
descontento por el cobro
puntual de la factura
sabiendo que el agua sólo
llega de vez en cuando.

Firma:

Revisor: ACOSTA ACOSTA, JAIME
ALONSO
Identificación: 98556767

Si requiere información adicional, favor llamar a la línea
(604) 4444115 o 018000415115, donde encontrará
información de los servicios de Empresas Públicas de
Medellín E.S.P.

Cuadrilla: A_PA_II_010
Fecha y hora generación de archivo: 05/06/2025
(Día/Mes/Año) 14:00



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín(NIT 890.904.996-1)**.

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1342601
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: alzatep100@gmail.com - Luis Alfonso Munera Posada
Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120095035
Fecha envío: 2025-06-17 18:01:00
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: [1](#)

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/17 Hora: 18:01:51		Tiempo de firmado: 2025/06/17 18:01:51 Política: 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 - Artículo 23 Ley 527 de 1999.			
No fue posible la entrega al destinatario	Fecha: 2025/06/17 Hora: 18:01:53	Jun 17 18:01:53 cl-t205-282cl postfix/smtp[8677]: 802651248864: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.26]:25, delay=1.8, delays=0.21/0/1.3/0.27, dsn=4.2.2, status=Pferred (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 4fb4d7f45d1cf-608b498786asi9511768a12.19 9 - gsmt (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/17 18:55:59 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

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.



Contenido del Mensaje



Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120095035



Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.



Adjuntos

Para acceder al contenido de los archivos adjuntos, por favor haga clic en el nombre de cada uno de ellos.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de verificacion (sha256)
Oficio-PQR-12740320-L6P7-9840.pdf	application/pdf	2988dd041df4d6cff86fc79eb437a849d0d322e95707d33ba977bbfc8cbf9942



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.

El presente servicio cuenta con firma digital y estampado cronológico, ambos válidamente acreditados y certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), a nombre de ANDES SCD.

En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999



Notificación PQR

?

?

?

?

¡Hola!

Adjunto encontraré la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120095035. Agradecemos que nos permita 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

pata.png

?