

Datos de la petición

Petición presentada por	Julio Cesar Álvarez Rojas	Número de radicado	20250120155931
		Fecha de radicado	22/08/2025
Dirección de respuesta	sintrainduleche@yahoo.com	Numero de respuesta	20250130152649
		Fecha de respuesta	25/08/2025

Apreciado Julio Cesar,

A continuación, encontrará la respuesta por parte de nuestro equipo de atención al cliente a su petición.

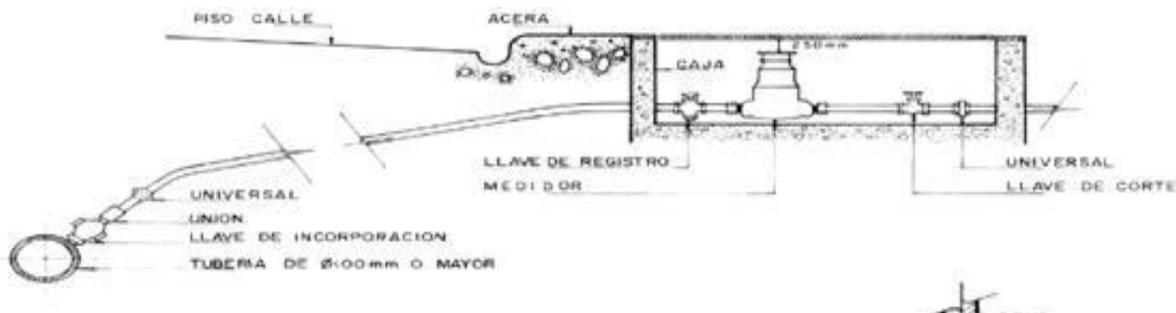
Recientemente, hemos recibido una petición en la que se solicita una visita a la dirección CL 52 CR 46 - 81 (INTERIOR 203) en el municipio de Bello, con el propósito de revisar el contador de agua. Se informa que la llave del contador no cierra y que no puede cortar el suministro de agua para realizar la remodelación del baño.

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, con el objetivo de brindarle una orientación clara, precisa y oportuna, le responderemos su solicitud a continuación.

Respuesta a su petición

Le informamos que, de acuerdo con lo indicado en su escrito y con el objetivo de garantizarle sus derechos y enmarcados en la normatividad vigente, realizamos un análisis de su solicitud teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La instalación de acueducto es propiedad del cliente y está conformada por la acometida, que es la tubería que lleva el agua de red principal hasta su propiedad, los elementos y equipos que la integran como la caja o cámara de registro, el medidor con su correspondiente tapa y la red interna.



Adicionalmente, conforme con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes que rige la prestación del servicio público domiciliario de EPM, el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, la Ley 142 de 1994, el decreto 1077 de 2015, el Decreto 1842 de julio 22 de 1991 y el artículo 2343 del Código Civil:

- La vigilancia, reposición, control y mantenimiento de todos los elementos de la acometida le corresponde al propietario de la instalación.
- La responsabilidad por los perjuicios que se puedan generar con los elementos que integran la instalación a terceros es del propietario, por lo tanto, es este quien debe asumir las reparaciones de los daños que se puedan causar.

- Las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, no pueden realizar intervenciones para realizar reparaciones sin que medie una solicitud directa del propietario o el usuario de la instalación, son estos los responsables de velar por todos los elementos que la conforman para que se pueda prestar el servicio, de llegarse a presentar alguna situación que afecte dichos elementos, deben asumir directamente el costo de su reparación o reposición.

Si usted es el propietario de la instalación, puede efectuar su solicitud de reposición de la llave del medidor de manera telefónica, a través de la Línea de Atención al Cliente 604 44 44 115 o 018000 415 115. Le recordamos que, esta actividad tiene cobro y se requiere de su autorización expresa para realizarla.

Esperamos haber atendido de la mejor manera su solicitud y lo invitamos a seguir en contacto con nosotros para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Atentamente,



YURY ANDREA ECHAVARRIA PADILLA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-12963557-M3P0



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnvíaElectronico 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:	1386569
Remitente:	admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	sintrainduleche@yahoo.com - Julio Cesar Alvarez Rojas
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120155931
Fecha envío:	2025-08-26 18:03
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: 2025/08/26 Hora: 18:05:49	Tiempo de firmado: Aug 26 23:05:49 2025 GMT 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 (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/08/26 Hora: 18:05:49	Aug 26 18:05:49 cl-t205-282cl postfix/smtp[10289]: 154FB1248860: to=<sintrainduleche@yahoo.com>, relay=mta7.am0.yahoodns.net[67.195.204.79]:25, delay=0.73, delays=0.08/0/0.14/0.51, dsn=5.0.0, status=bounced (host mta7.am0.yahoodns.net [67.195.204.79] said: 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found (in reply to end of DATA command))

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: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120155931

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120155931.

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-12963557-M3P0-6978.pdf	963198519da1d70b1864e112bb437052569aa13a93033418a8ba554eb3f02809

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