

Datos de la petición

Petición presentada por	Luz Ofelia Espinosa Atehortúa	Número de radicado	20250120205803
		Fecha de radicado	29/10/2025
Dirección de respuesta	luzofe7@gmail.com	Numero de respuesta	20250130207745
		Fecha de respuesta	19/11/2025

Apreciada señora Luz Ofelia,

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

En el documento encontrará cuadros que contienen este símbolo , donde se especifican definiciones y aclaraciones importantes.

Recientemente nos hizo llegar una petición a través de la Superintendencia de Servicios, bajo el radicado 20258303347741 del 27 de octubre de 2025, en la cual se indica que mediante la suspensión del servicio en la dirección CL 57 CR 46 -18 del municipio de Medellín que se ejecutó en el mes de julio de 2025, el personal manipulando el medidor reventó la tapa, por lo que requiere se haga la reparación correspondiente y colocar el medidor ya que este fue retirado. Además, indica que, desde ese momento se encuentra sin el servicio de acueducto a pesar de haber hecho un abono a la cuenta.

Por otra parte nos informa que, no cuenta con el servicio de acueducto en la dirección CL 57 CR 46 -14 porque el servicio se encuentra directo y no cuenta con el medidor.

Frente a lo anterior, solicita que:

1. se coloque la tapa de la caja del medidor del inmueble calle CL 57 CR 46 -18.
2. Que se coloque el medidor de local CL 57 CR 46 -14
3. Que se restablezca el servicio en las instalaciones relacionadas.

Respuesta a su petición

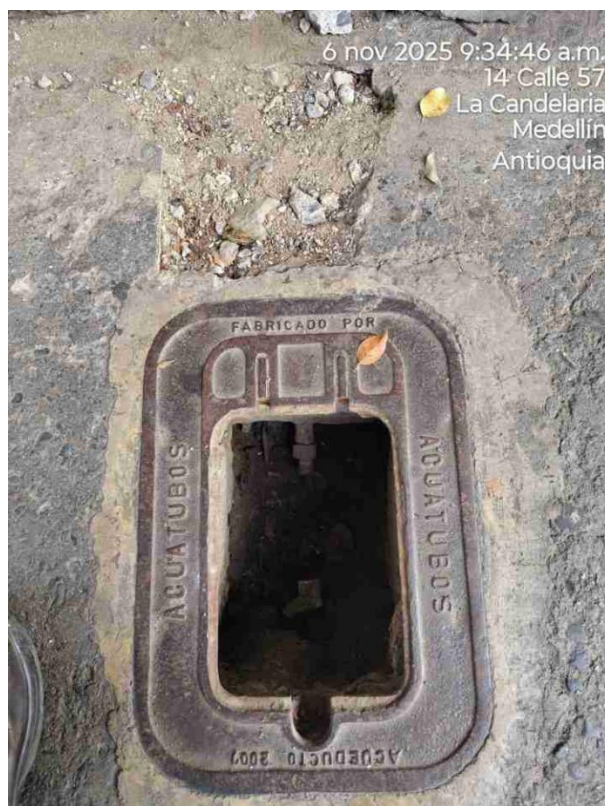
De acuerdo con lo indicado en su escrito, sea lo primero señalar que, sus argumentaciones son basadas en un conflicto entre terceros, es decir usted en calidad de propietaria y los inquilinos de los inmuebles con direcciones CL 57 CR 46 -18 y CL 57 CR 46 -14; por lo que, cualquier dificultad entre usuarios de los servicios públicos, serán ellos quien deberán dirimir sus dificultades a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Cabe anotar que EPM, presta los servicios públicos en cumplimiento del artículo 365 de la constitución nacional y la ley 142 de 1994, por lo cual no es competencia de la Entidad, dirimir las dificultades que puedan surgir entre las personas.

Esperamos que por difícil que sea la situación que expone en su escrito respecto al no pago del canon de arrendamiento, sepa comprender la posición de la Entidad, al no hacer parte de dificultades entre terceros, y cualquier conducta que vaya en contra de la moral o las buenas costumbres deberá ser incoada ante las autoridades competentes.

Consecuentemente, es necesario explicar que, nuestra empresa actúa conforme a lo establecido en el Contrato De Condiciones Uniformes (CCU), el cual es regido por la Ley 142 de 1994; por lo tanto, es una causal de la suspensión de los servicios, la falta de pago de dos (2) períodos de facturación.

Y es importante constatar que, verificando nuestro sistema de información, nuestra empresa no fue la encargada de realizar las suspensiones y/o retiro de los medidores de agua potable, ya que desde el mes de abril del año 2024 el inmueble relacionado a la dirección CL 57 CR 46 -14 de Medellín, registra ante nuestra empresa sin el medidor, en este punto se aclara que dicho retiro fue realizado por un particular ajeno a nuestra empresa.



En cuanto a la dirección CL 57 CR 46 -14 de Medellín, evidenciamos que en cumplimiento al artículo 149 de ley 142 de 1994, se efectuó una revisión previa a la facturación; por lo que, se presentó un consumo diferente al promedio histórico de los últimos meses teniendo en cuenta la variación permitida. Dicha visita se ejecutó para determinar la causa de la variación del consumo y establecer si estos fueron demandados en el inmueble.

Por consiguiente, el 03 de julio de 2025 se realizó la visita en el inmueble mencionado, encontrando fuga imperceptible en el baño; por lo anterior, fue necesario llevar el medidor con serie No 2014283415 a calibrar en nuestro laboratorio, con el objeto de determinar su correcto funcionamiento. Debido al retiro de su medidor por calibración, se instaló de manera provisional el medidor con serie No 2025642977, el cual no encontramos instalado en el inmueble en la visita que realizamos el 20 de octubre de 2025, identificando que el retiro de este fue por una persona ajena a nuestra empresa y según lo manifestado bajo la revisión hecha con solicitud 5877011 usted nos informó que había retirado el medidor.

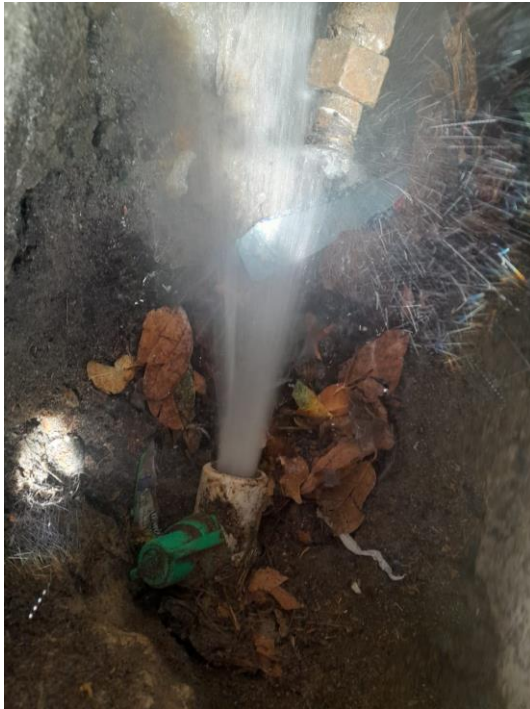


Respecto al daño que usted indica ocasionó personal asociado a EPM en la tapa del medidor de acueducto de la dirección CL 57 CR 46 -18 de Medellín, se le informa que el 11 de noviembre de 2025, personal encargado del área realizó visita a la dirección mencionada y efectivamente se encontró caja de acueducto sin tapa acera, tubería interna galvanizada reventada, tubería externa con llave acera y con servicio de agua hasta este punto.

En conversación sostenida con usted nos manifestó que tiene el medidor de acueducto en su poder. Indicó que en la fecha del 24 de julio del 2025 le cambiaron el medidor para llevarlo a laboratorio, y para esa semana resultó la tapa reventada.

La visita que realizó por control operativo a la cartera en el mes de Julio no se ejecutó ya que el usuario enseñó abono a la factura. Por lo anterior, no hay una evidencia contundente que demuestre quien dañó la tapa y la tubería interna.

También afirma que la persona particular que contrató para verificar el servicio le dijo que el tapón lo tenía en la acometida interna, es por esto que, se verificó dicha acometida y esta se encuentra galvanizada, por lo que se le sugiere realizar la reparación a través de un técnico particular.



Finalmente se generaron las ordenes 5892143 y 5892144 con el fin de normalizar las instalaciones y en conversación sostenida con usted, no permitió realizar los trabajos dado que no acepta los costos para montar los medidores nuevamente.

Frente a lo expuesto, es importante señalar que la acometida, el medidor y la domiciliar es responsabilidad del propietario o usuario, por lo que, de no aceptar los trabajos por parte de EPM, debe de realizar a través un particular. En caso de que se instale medidores diferentes a lo que tenía inicialmente, deberá notificarlo a la empresa presentando el informe de calibración.

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,

JESUS EMILIO GUZMAN AMAYA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P

PQR-13147125-F0N2 / PQR-13147485-P9G7

Copia: sspd@superservicios.gov.co



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



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

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1443169
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	luzofe7@gmail.com - Luz Ofelia Espinosa Atehortua
Asunto:	Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205803
Fecha envío:	2025-11-20 15:58
Estado actual:	No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos:	<u>1</u>

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● 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: 2025/11/20 Hora: 16:02:38		Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:02:38 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/11/20 Hora: 16:02:38	Nov 20 16:02:38 cl-t205-282cl postfix /smtp[4730]: 4769C1248889: to=<luzofe7@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26]:25, delay=0.34, delays=0.09/0.02/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuc h User 6a1803df08f44-8846e69c654si14007496d6.19 1 6 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/20 17:41:08 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/20 Hora: 17:41:13	Consumo para id 1443169, estado 51: --- [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.

Contenido del mensaje

Asunto: Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205803

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Oficio-PQR-13147125-F0N2-8497.pdf	application/pdf	c7843f9a17d4afec366b1590e6482e975e6e2dbe6b5e0a2d4e26d6b2cf81a15b

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 acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

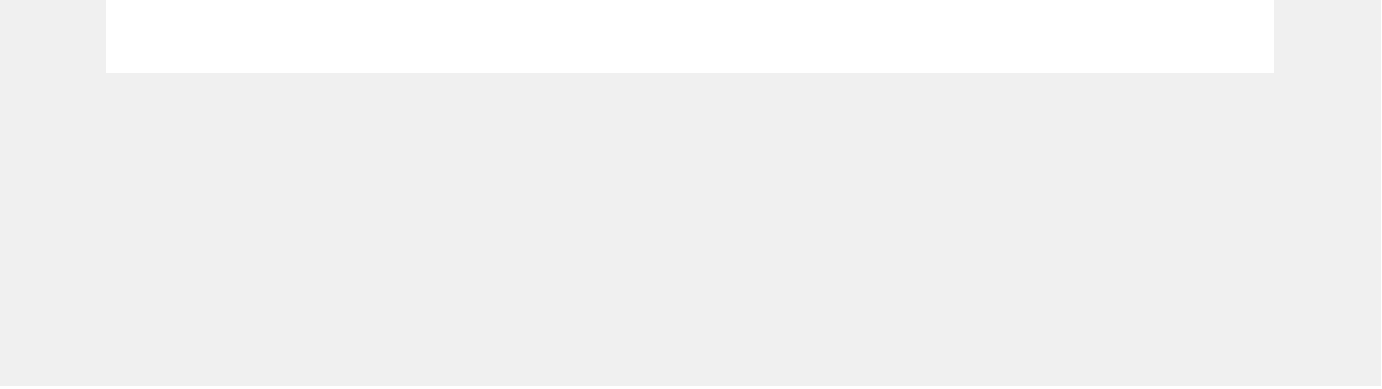
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Oficio de respuesta al número de radicado 20250120205803. 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



www.envia.co