

CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
24/11/2025 28/11/2025

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-13154993-P8F0

Fecha Creación: 04/11/2025 01:15:55 PM

Contacto: Edgar Casas Lopez

Instalación: 092423100400310000

Dirección: CR 43 A CL 20 D -31

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Cobro de cargos relacionados con el
servicio público

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietario manifiesta inconformidad con el valor facturado por cambio de acometida de acueducto atendida con orden de trabajo No. 5844251, valor de \$3.873.703,61 en el estado de cuenta noviembre de 2025. Manifiesta que nunca le informaron sobre el daño y considera que cobro es exagerado para lo que realmente realizaron ya que ese arreglo el lo podía realizar con un particular. No se separan valores debido a que el cobro esta financiado N° 190746888. Contrato 1385458.

Nro. Respuesta: PQR-13154993-P8F0

Fecha Respuesta: 19/11/2025 05:26:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; por ello analizamos su reclamación relacionada con el cobro por el cambio de la acometida del servicio de acueducto. De acuerdo con la información registrada en nuestros sistemas, para la vivienda ubicada en la CR 43 A CL 20 D – 31, en el municipio de Bello, con medidor de serie 2013119780 y solicitud 5844251, se realizaron respectivas validaciones técnicas y operativas con el área encargada, nos permitimos informarle lo siguiente: El 25 de septiembre de 2025, durante la visita al inmueble, se realizó excavación en el punto marcado y se encontró una roca de gran tamaño. Se identificó que la fuga provenía de la parte inferior del nicho y correspondía a la misma acometida. Se intentó socializar la situación con el usuario; sin embargo, la vivienda se encontraba sola. Aun así, se dejó el tiempo reglamentario de 48 horas para informar al usuario sobre la condición encontrada y los valores aproximados de la intervención: \$4.000.000 para reparación y \$4.400.000 para cambio de acometida. Posteriormente, el 3 de octubre de 2025, una vez transcurrido el tiempo de espera, se realizó una segunda visita, encontrando nuevamente la vivienda sola, sin posibilidad de comunicación con el usuario. Por tal motivo, y conforme al debido proceso, se procedió a ejecutar el cambio de la acometida de acueducto, con un valor registrado de \$3,873,703.61, actividad conocida y validada por el revisor de zona. Es importante señalar que la ejecución de este tipo de intervenciones se encuentra respaldada en la normativa vigente. Los cobros realizados por estas actividades son procedentes según el Decreto 1077 de 2015 (artículo 2.3.1.3.2.3.17), el cual establece que el mantenimiento, reposición y reparación de las acometidas de acueducto y medidores son responsabilidad de los suscriptores, usuarios y/o propietarios de los inmuebles. Asimismo, los valores aplicados corresponden al listado de precios unitarios vigente al momento de la ejecución y fueron liquidados correctamente conforme a los lineamientos técnicos y contractuales establecidos. De igual manera, verificamos que los cobros asociados a los materiales y actividades ejecutadas se encuentran debidamente registrados en nuestros sistemas de información. La serie del medidor 2013119780 corresponde efectivamente a la dirección mencionada. Como soporte adicional, se cuenta con papeleta de trabajo y registro fotográfico que evidencian las condiciones encontradas y la intervención realizada. Por todo lo anterior, le informamos que los cobros efectuados son procedentes y fueron aplicados correctamente en el estado de cuenta, de acuerdo con la normatividad vigente, los protocolos internos y las actividades ejecutadas en el inmueble. En este sentido, nuestra empresa no accede a su reclamación, dado que el cobro es correcto. No se dejan valores en reclamación. El valor correspondiente a los trabajos ejecutados se encuentran diferidos a 120 cuotas, conforme a lo establecido para este tipo de intervenciones. Para EPM es fundamental mantener relaciones transparentes y de largo plazo con nuestros clientes. Lo invitamos a continuar en contacto con nosotros y permitirnos seguir mejorando la prestación de nuestros servicios.

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:

JEYSEN JARAMILLO TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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:	1442988
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	heragonlas@gmail.com - Edgar Casas Lopez
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13154993-P8F0
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: 16:06:08		Tiempo de firmado: 2025/11/20 16:06:08 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: 16:06:08	Nov 20 16:06:08 cl-t205-282cl postfix /smtp[32728]: 679EE124883B: to=<heragonlas@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [142.251.111.27]:25, delay=0.36, delays=0.15/0.15/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced(host gmail-smtp-in.l.google.com[142.251.111.27] 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=NoSuccess User d75a77b69052e-4ee48e8697fsi11665921cf.72 6 - smtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/11/20 17:21:10 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2025/11/20 Hora: 17:21:14	Consumo para id 1442988, 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: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13154993-P8F0

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)
Detalle-PQR-13154993-P8F0-4721.pdf	application/pdf	511f337132cde7a7f46ddb92d8d3344c87019fa3ec220f3520a890d8ee85e23c

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

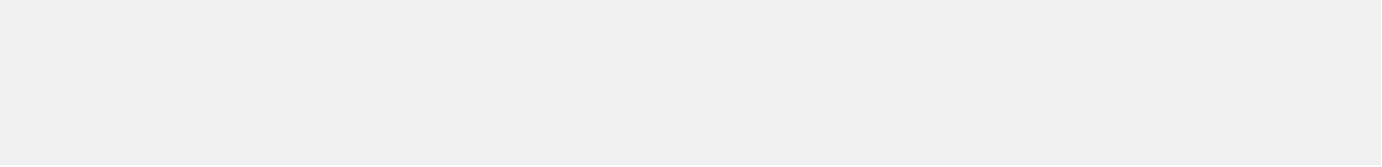
body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion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

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13154993-P8F0..

Gracias por utilizar los medios digitales



www.envia.co