

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera
27/02/2026 06/03/2026

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-13412232-P1Y1 Fecha Creación: 16/02/2026 10:44:14 AM
Contacto: Maricela Arias Isaza
Instalación: 222127000000650000
Dirección: CR 17 CL 20 -65
Meses Reclamados: Febrero-2026;
Servicio: Agua Potable Municipio: BARBOSA
Causa: Cobro de cargos relacionados con el Departamento: Antioquia
 servicio público

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria, presenta reclamación por el cobro realizado por trabajos de cambio de acometida, informa que no conoce que fue lo que paso, dice que han ido varios contratistas y no han sabido explicarle, desea que le aclaren los cobros a que pertenecen.

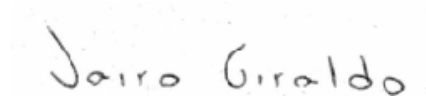
Nro. Respuesta: PQR-13412232-P1Y1 Fecha Respuesta: 24/02/2026 10:29:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación por los cobros asociados a trabajos de cambio de acometida en el inmueble ubicado en la dirección CR 17 CL 20 -65, municipio de Barbosa, nos permitimos informarle que el día 09 de enero de 2026, bajo la solicitud 5941189, se realizó visita técnica debido a reporte de vivienda sin agua. Durante la inspección se procedió a destapar el nicho ubicado en vía pública, donde anteriormente se habían instalado dos tapones en las acometidas, con el fin de identificar a qué inmueble surtían, dado que no se tenía claridad sobre su correspondencia. Se efectuó verificación con las viviendas aledañas, cuyos usuarios manifestaron contar con el servicio en normal funcionamiento, y al consultar los portafolios se evidenció que se encontraban al día. En dicha visita se socializaron con los usuarios los valores aproximados tanto del cambio completo de acometidas compartidas, cuyo costo ascendía a \$3.600.000, como el valor estimado de reparación individual por \$2.400.000; sin embargo, en ese momento no fue autorizado ningún trabajo, pese a lo cual se restableció el servicio y se otorgó el plazo reglamentario de 48 horas para definir el tipo de intervención a realizar. Posteriormente, el día 14 de enero de 2026, se efectuó nueva visita a la dirección indicada, oportunidad en la cual se socializaron nuevamente los valores correspondientes. En dicha ocasión, el usuario autorizó únicamente la reparación de la acometida, por un valor final de \$825.491,70, siendo este el concepto efectivamente ejecutado y facturado. Es importante precisar que los cobros generados por estas actividades son procedentes, de conformidad con la normativa vigente que establece que el mantenimiento, reposición de las acometidas de acueducto, así como los medidores y el costo de su reparación, están a cargo de los suscriptores, usuarios y/o propietarios del inmueble beneficiado con el servicio. Adicionalmente, se verificó en el sistema que todos los valores facturados para la dirección en mención se encuentran correctamente descargados y asociados al inmueble referido. En consecuencia, no es procedente acceder a la anulación de los cobros reclamados, toda vez que obedecen a trabajos efectivamente autorizados y ejecutados para restablecer y garantizar la correcta prestación del servicio en el inmueble. Se informa que el consumo puede variar mes a mes por uso del servicio, cantidad de personas, días de consumo, daño en la instalación o incremento en tarifas, las cuales son asignadas por la autoridad competente. Si bien manifiesta un incremento en el consumo, cabe indicar que los consumos de una instalación se determinan por el registro que lleva cada contador, siendo el único testigo que tiene nuestra empresa del consumo real que se demanda al interior de cualquier inmueble. Se deja en reclamación el valor del cobro por el trabajo, y se entregó factura temporal modificada desde el día de la recepción del 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.

Resuelto por:

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Jairo Giraldo", is positioned above a horizontal line.

JAIRO ALBERTO GIRALDO CALLE

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 los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1505616
Remitente:	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente:	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario:	maricelar28p@gmail.com - Maricela Arias Isaza
Asunto:	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13412232-P1Y1
Fecha envío:	2026-02-25 18:01
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: 2026/02/25 Hora: 18:02:26		Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:02:26 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:02:27	Feb 25 18:02:27 mail postfix/smtp [94690]: 6773B1E20367: to=<maricelar28p@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0/1/0.24, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] 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 ffacd0b85a97d-43970d8cf48si29091545f8f.268 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2026/02/25 18:43:48 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● Consumo WS notificacion	Fecha: 2026/02/25 Hora: 18:43:52	Consumo para id 1505616, estado 55: --- [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-13412232-P1Y1

Cuerpo del mensaje:

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

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13412232-P1Y1-226.pdf	application/pdf	478761020d9853f722452760cb14140ab99867e14559125a11453c5baa2c3b5d

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-13412232-P1Y1..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co