

NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12755155-F0C3 Fecha Creación: 05/06/2025 10:25:12 AM
Contacto: Juan Carlos Muñoz Quinchia
Instalación: 060321102200210000
Dirección: CR 31 A CL 102 B -21
Meses Reclamados: Mayo-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por el alto consumo facturado en el mes de mayo 2025 (consumo del 2 de abril al 3 de mayo 2025) 36m3, habitan 4 personas hace 5 años. con un promedio de consumo mensual de 17m3.

Nro. Respuesta: PQR-12755155-F0C3 Fecha Respuesta: 26/06/2025 08:52:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 36 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior de 27m3, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a analizar los respectivos consumos el día lunes, 5 de mayo de 2025, De acuerdo con lo dispuesto en los Contratos de Condiciones Uniformes en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación con lo cual se pudo concluir que el incremento de consumos es debido a: "Mayor uso del servicio", lo que evidencia que EPM da cumplimiento a la identificación de la causa de la desviación, tal como lo indica el art. 149 de la Ley 142 de 1994. Consumo Total Investigado: 19.5m3, se realiza una visita para revisión el día sábado, 7 de junio de 2025, se encontró todo funcionando correctamente, funciona vivienda, además se revisa con geófono no existe fuga perceptible ni imperceptible se hace prueba por flujo con llaves adentro cerradas controlando medidor y no registra, marca y serie del medidor coinciden, no hay trocamiento, no hay error lectura, actualmente viven 4 personas hace 2 años medidor no comparte el servicio, se observa palanca para vaciar el sanitario nueva, medidor marca: WATERTECH, Modelo SIRIUS-S, Serie: 2022505398, Lectura: 435m3 (bien leído). Según lo expuesto, para el mes de mayo de 2025, sus consumos están bien registrados. Usuaría encargada de la atención de la visita VIVIANA GIRALDO con numero de cedula 1036634773 Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de mayo del 2025 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos seis (6) meses que en este caso corresponde a 17 m3. Se dejan en reclamación 19 m3 por valor de \$162,479.00. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:

Flor Yady Alvarez Alvarez

FLOR YADY ALVAREZ ALVAREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V08 20/09/2021



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera fácil y segura a nuestro Servicio



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico 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: 1349187
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: juanquinchia1078@gmail.com - Juan Carlos Muñoz Quinchia
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12755155-F0C3
 Fecha envío: 2025-06-27 18:00:47
 Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
 Adjuntos: 1

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo <p>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.</p>	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:02:23		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:02:23 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:02:24	Jun 27 18:02:24 cf4205-202cf postfix/smtp[13122]: 71E76124982E: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.26]:25, delay=0.91, delays=0.11/0.02/0.63/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[142.250.141.26] 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 hUser 006d021491bc7-611b8554bb9si1785955eaf.40-gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:48:48 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:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12755155-F0C3

 **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 verificación (sha256)
Detalle-PQR-12755155-F0C3-435.pdf	application/pdf	76b105997b40ab09825ed9b3c033ca17db302c261a7f1d9c5f77e7b767301a20

 **Descargas**

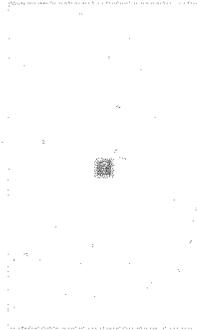
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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

A



A

A

¡Hola!

A continuación encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12755155-F0C3.

A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

