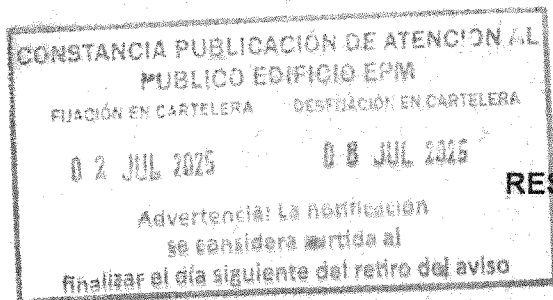




NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12801856-M3S3 Fecha Creación: 20/06/2025 02:55:45 PM
Contacto: Adriana Maria Posada Piedrahita
Instalación: 060817007002370301
Dirección: CL 107 CR 87 -237 (INTERIOR 301)
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Adriana Maria Posada Piedrahita Cédula: 43028205 Dirección: CL 107 CR 87 -237 (INTERIOR 301), MEDELLIN, ANTIOQUIA Contrato: 11845827 Teléfonos: 3207469321 Correo Electrónico: adrianaposada399@hotmail.com Valor del reclamo: \$67.830,74 Meses a reclamar: Solo Ajustes del mes de Abril facturados en el mes de Mayo. Observación: Usuaría en calidad de hija de la (Propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Mayo en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que durante este ultimo mes le están haciendo unos ajustes por conceptos facturados del mes de Abril, con los cuales no se encuentra de acuerdo, manifiesta que allí vive ella sola, y permanece la mayor parte del día por fuera y en ese periodo facturado del mes de Abril, donde se vio el incremento, no presento ninguna novedad que pueda justificar estos cobros, por lo cual no comprende el porque estos consumos tan elevados, por esta razón solicita que por favor se revisen estos valores facturados y si es posible reconsiderarlos e informa que residen en la vivienda hace 15 años. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 5bbcf4d2-4966-4f8d-9ff3-8fa272236c4f

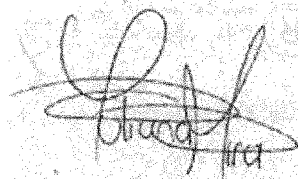
Nro. Respuesta: PQR-12801856-M3S3 Fecha Respuesta: 26/06/2025 03:13:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades e inquietudes, por lo que, analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados en uno de los meses anteriores. En consecuencia, se decide dar alcance al reclamo e incluir dicho mes en el mismo. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para abril de 2025, se registró por diferencia de lecturas, un consumo de 16 metros cúbicos (m³), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa. Nuestra empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble, correspondiente a 0,67 M³, dejando en investigación de consumos 15,33 M³ y generó la orden de investigación de consumos 132123789. En atención de ello, se ordenaron las revisiones previas 545432974/ 547916766, las cuales, no fue posible llevar a cabo, debido a que no hubo quien atendiera. En vista de lo anterior y dando aplicabilidad al literal C, de la Cláusula 44 del CCU, la empresa está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. En mérito de lo precedido, confirmamos que el valor cobrado con la observación de "ajustes a conceptos facturados", al mes de abril de 2025, por valor de \$67.831 y cobrado en mayo, es correcto, toda vez que éste hace referencia a consumos dejados de facturar en la instalación en atención a investigación de consumos. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, se dejan en reclamación por 15,33 M³ valor de \$67.831 correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados, 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 en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se anexa factura). En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, dado que en dos ocasiones se intentó realizar la misma la cual no fue posible atender por causas ajenas a la empresa; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.-

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:



YULIANA MIRA JARAMILLO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 11845827

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 107 CR 87 -237 (INTERIOR 301)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1454139350

CLIENTE: ADRIANA MARIA POSADA PIEDRAHITA

CC/NIT: 43028205

CICLO: 20 - ESTRATO: 1

Facturación de:
MAYO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 17/07/2025

REFERENTE DE PAGO

1083776231-66

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	1 m3	\$5.123,55	8 m3	\$70.702,60
SANEAMIENTO	1 m3	\$3.193,71	8 m3	\$43.476,49
ENERGÍA	93 kwh	\$36.483,81	101 kwh	\$42.800,64
GAS	4 m3	\$5.792,40	4.226 m3	\$53.780,17

TOTAL EPM \$210.760,14

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$13.254,60

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$67.830,74

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$156.184,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$170.841,19



(415)7707173981008(8020)108377623166(3900)156184(96)20250717

CONTRATO:
11845827

TOTAL A PAGAR \$156.184,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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: 1349437
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvarnes.com.co
Destinatario: adrianaposada399@hotmail.com - Adriana Maria Posada Piedrahita
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12801856-M3S3
Fecha envío: 2025-06-27 18:02:24
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 2



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:21		Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:04:21 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	Fecha: 2025/06/27 Hora: 18:04:22	Jun 27 18:04:22 cl-1205-282cl postfix/smtp[23753]: 139601248821: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.9]:25, delay=1.1, delays=0.1/0.02/0.72/0.27, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.9] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM4PEPF00027A6B.eurprd04.prod.outlook.com 2025-06-27T23:04:21.983Z 08DDB0F8701DCE72] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/27 18:34:34 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-12801856-M3S3



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)
Factura.pdf	application/pdf	f4994e0be98f9beba7e365d72317820179ef77749ff8c133df1115a68ef8d0b4
Detalle de respuesta.pdf	application/pdf	5200eedca4a590eb0bbcd7c952511ebb3836c3f07078220de2e07f02b870352e



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



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12801856-M353.

A



A

A

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

