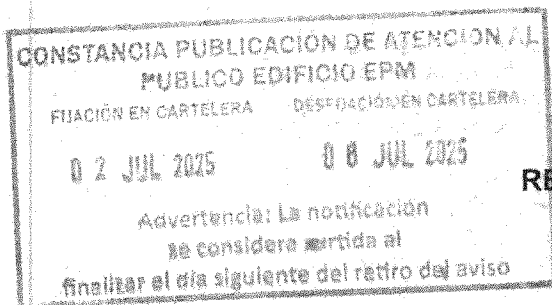




NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12806226-T4D9

Fecha Creación: 24/06/2025 02:46:08 PM

Contacto: Sandra Lucia Munera Herrera

Instalación: 095526002300620301

Dirección: CR 56 CL 52 C -62 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Junio-2025; Mayo-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Sandra Lucia Munera Herrera Cédula: 21466835 Dirección: CR 56 CL 52 C -62 (INTERIOR 301) Contrato: 2250801 Teléfonos: 3152892297 Correo Electrónico: munerasandra12@hotmail.com Valor del reclamo: 171.796,21 Meses a reclamar: mayo y junio Observación: Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de mayo y junio en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que viven 3 personas que no suelen estar en el inmueble por cuestiones académicas y laborales, por lo cual este mantiene vacío la mayor parte del día. Han hecho uso normal del servicio, no han recibido visitas ni han adquirido nuevos electrodomésticos que justifiquen el aumento presentado. Solicitan de una investigación y visita para verificar las causas del incremento y residen en la vivienda hace 4-5 meses. 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: 1636a7a7-43f9-492b-9ed6-b54e5257ca80

Nro. Respuesta: PQR-12806226-T4D9

Fecha Respuesta: 25/06/2025 02:26:00 PM

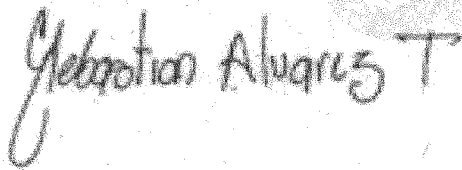
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de acueducto para el estado de cuenta de los meses de mayo y junio de 2025 asociado al contrato 2250801. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se pudo identificar que los consumos facturados de 10 metros cúbicos (m3) para mayo y de 11 metros cúbicos (m3) para junio de 2025 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que el límite superior fue de 36,025 (m3) para mayo y de 31,9 (m3) para junio de 2025. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de acueducto para los meses de mayo y junio de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores de la factura en reclamación del mes de mayo de 2025 por encontrarse cancelada. No se dejan valores en reclamación en la factura del mes de junio de 2025 porque los consumos facturados son iguales o inferiores al promedio histórico de la instalación para los periodos reclamados. 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio, lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En caso de no interponer los recursos de ley, se puede comunicar a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con los valores separados y evitar que se carguen intereses de mora.

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:



SEBASTIAN ALVAREZ TORO

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: 1348825
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: munerasandra12@hotmail.com - Sandra Lucia Munera Herrera
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12806226-T4D9
Fecha envío: 2025-06-26 18:02:14
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 1



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo	Fecha: 2025/06/26 Hora: 18:04:51		Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:04:51 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: 2025/06/26 Hora: 18:04:52	Jun 26 18:04:52 cl-1205-282cl postfix/smtp[14257]: B90ED124881D: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.25]:25, delay=0.85, delays=0.11/0/0.52/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.41.25] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (52017062302). [SJ1PEPF0000231C.namprd03.prod.outlook.com 2025-06-26T23:04:52.460Z 08DDB4E6ACAE1968] (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/06/26 18:25:58 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-12806226-T4D9

 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-12806226-T4D9-429.pdf	application/pdf	e659bfb743cc8e2e71e4961b3aa127be73b731a31fc0557ab61694056240b864

 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



A NotificaciÃ³n PQR

Ã



Ã, Hola!

Adjunto encontrarÃ¡ la informaciÃ³n de
Detalle de respuesta al nÃºmero de radicado
PQR-12806226-T4D9.

Ã



Ã

Ã

Ã Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

