

03 JUL 2025

09 JUL 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD

Advertencia: La notificación
se considera surtida al

finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-12777122-T7S8 Fecha Creación: 12/06/2025 01:25:00 PM

Contacto: Olga Cecilia Ortiz Arias

Instalación: 190761200899450000

Dirección: RURAL_190761200899450000_190761200899450000

Meses Reclamados: Junio-2025;

Servicio: Agua Potable Occ.

Municipio: SOPETRÁN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Propietaria solicita verificar los consumos de agua de junio 2025, manifiesta que la vivienda se mantiene sola y llega mucho consumo. No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura

Nro. Respuesta: PQR-12777122-T7S8 Fecha Respuesta: 27/06/2025 10:40:00 AM

Resultado: Accede no imputable a
EPM

Decisión:

Nuestra Empresa modifica los valores de acueducto facturados en junio 2025, teniendo en cuenta que según revisión realizada el 14 de junio de 2025, se encontró medidor con lectura de 6714 metros cúbicos, Se realizó prueba al medidor y no presenta anomalías en el registro del consumo, no hay error de lectura, se reporta fuga imperceptible localizada entre la tubería que surte el tanque de reserva. Para lo cual se le informó al cliente que tiene 2 meses para realizar las correcciones desde el momento que se detectó la fuga imperceptible. Por lo anterior, nuestra Empresa reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 2025, cobrando 37 metros cúbicos correspondientes al promedio histórico para el mes de junio 2025, generando un ajuste por valor de \$50.032 y a la vez este valor quedo como saldo a favor.

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 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 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:



ALONSO ALEXANDER ANGEL RAMIREZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Bienvenidos a **envía** electrónico

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

[Accede a Envía Electrónico](#)

www.envia.co

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: 1350327
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentos electronicos@enviacolvanes.com.co
 Destinatario: olgaortizabogada@hotmail.com - Olga Cecilia Ortiz Arias
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12777122-T7S8
 Fecha envío: 2025-07-01 18:01:09
 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: 2025/07/01 Hora: 18:04:14		Tiempo de firmado: 2025/07/01 18:04:14 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: 2025/07/01 Hora: 18:16:07	Jul 1 18:16:07 cl-1205-282cl postfix/qmgr[18947]: 1FC511248959: from=, status=expired, returned to sender	Tiempo de firmado: 2025/07/01 18:41:19 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> ● Consumo WS notificación 	Fecha: 2025/07/01 Hora: 18:41:29	Consumo para id 1350327, estado 57: --- [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-12777122-T7S8

 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-12777122-T7S8-47.pdf	application/pdf	297ec07021d8fe0613ee68e729c5d87c67aaf2e9dee2e8b70ce72b709e0f9a30

 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



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
POR-12777122-7758

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png