

03 JUL 2025

09 JUL 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD

Advertencia: La notificación
se considera recibida 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-12778492-G3T4

Fecha Creación: 12/06/2025 04:26:59 PM

Contacto: Santiago Vahos Hoyos

Instalación: 190048100384100000

Dirección: RURAL_190048100384100000_BARRIO OBRERO

Meses Reclamados: Mayo-2025;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: APARTADÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Santiago Vahos Hoyos en calidad de inquilino presenta reclamación por ajuste de conceptos facturados de mayo 2025 del servicio de acueducto - alcantarillado cobrados en factura junio 2025. Indica que viven dos personas en la vivienda que no permanecen durante el día, no han realizado las revisiones que determinen causa del incremento.

Nro. Respuesta: PQR-12778492-G3T4

Fecha Respuesta: 27/06/2025 10:48:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con reclamación presentada se realiza verificación en los sistemas de información evidenciando que para factura mayo 2025 (consumos 17 marzo al 14 abril) el medidor de acueducto registró 61 metros cúbicos (m3) de los cuales se cobraron 14,5 m3 quedando en investigación 46,5 m3, para la cual tuvo dos visitas previas fallidas, por tanto el consumo en investigación (46,5 m3) fueron cobrados en factura Junio 2025 a través del concepto "ajuste de conceptos facturados" por valor de \$262.091. Ahora bien, con el fin de dar continuidad a la reclamación se realizan visitas técnicas a la instalación los días 16 de junio 2025 con orden 563106465 y 17 de junio 2025 con orden 563942691, en las cuales no fue posible realizar revisión toda vez el usuario manifiesta vía telefónica no poder atender la revisión. Se evidencia medidor en buen estado, lecturas correctas, bien marcado. Ahora bien, la facturación de los consumos se realiza tomando como referencia la lectura del medidor instalado en el inmueble, el cual actúa como único testigo para definir el valor a facturar, lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994. Consecuentes con lo anterior, se determina que el incremento en el consumo del mes en reclamación corresponde a variación en utilización del servicio y es correcto. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. 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

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:

10/11

LAURA VICTORIA LEON JARAMILLO
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

6060



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrás acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Envía Electrónico

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: 1350320
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: santiagovahoshoyos38@gmail.com - Santiago Vahos Hoyos
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12778492-G3T4
Fecha envío: 2025-07-01 18:01:06
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: 2025/07/01 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.
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: 2025/07/01 Hora: 18:04:16	Jul 1 18:04:16 ci-4209-282ci postfix/smtp[15427]: ECC4E1248964: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in1.google.com[173.194.208.26]:25, delay=1.6, delays=0.13/0.1/2/0.26, dsn=4.2.2, status=bffered (host alt1.gmail-smtp-in1.google.com[173.194.208.26] 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 586e51a60fabf-2ef4f75103si9526577fac.15 0 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/07/01 18:40:28 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-12778492-G3T4



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 verificacion (sha256)
Detalle-PQR-12778492-G3T4-648.pdf	application/pdf	0b1f1b215390afb5a2b0c47aac06142c0189a1e34154cfd236a299deeb3c18c7



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

