

NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12823024-N2B4 Fecha Creación: 01/07/2025 04:53:07 PM
Contacto: Sindy Carolina Montoya Colorado
Instalación: 003522000000670401
Dirección: CR 52 CL 130 SUR -67 (INTERIOR 401)
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: CALDAS
Causa: Cobro por recuperación de consumos Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina reclama por el cobro efectuado en el mes de junio de 2025 por valor de \$1.143.320, informa que vive hace cinco (5) años, dos adultos y un niño, indica que todos los medidores de agua de esa CR 52 están afuera en los andenes y cualquiera tiene acceso a ellos. Solicita le entregue la factura por el valor de Junio que debe pagar, ya que había realizado un abono por \$400.000 el 06 de junio de 2025.

Nro. Respuesta: PQR-12823024-N2B4 Fecha Respuesta: 07/07/2025 04:58:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, en la dirección CR 52 CL 130 SUR -67 (INTERIOR 401) del municipio de Caldas Antioquia, se realizó visita técnica el 02 de abril de 2025, donde se encontró la siguiente irregularidad: el medidor de agua con serie 2016651394, con turbina frenada por elemento extraño. Se enseñó al usuario la novedad encontrada y se procedió con el traslado del medidor para verificación en el laboratorio en bolsa de seguridad No. BM-17- 00055 con sello de seguridad No. CU-24-02187. En la prueba realizada el 30 de abril de 2025 se diagnosticó que el medidor tenía la turbina frenada por elemento extraño (plástico), esta afectación impide registrar los consumos generados en el medidor, se evidencia manipulación. El 02 de abril de 2025 se normalizó el servicio, instalando medidor provisional con serie 2024605301 lectura cero (0). Por lo anterior y con base en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, se realiza recuperación del consumo dejado de facturar, desde el mes de junio de 2024 a razón de 13,5 m3 hasta el mes de abril de 2025, con excepción del mes de diciembre de 2024, que se recuperan 12,5 m3 porque en ese mes se cobró 1 m3, el método utilizado es el promedio histórico, de donde se toma como base el consumo de los meses de mayo 2023 a abril de 2024. De acuerdo con lo anterior, la empresa le informa que ha facturado el valor de \$1.143.320 por recuperación de consumo en el estado de cuenta de junio de 2025 en el servicio de acueducto y alcantarillado. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación \$586.048 en este valor está incluido el mes de julio de 2025, se deja en reclamación el valor de la recuperación por \$1.143.320. 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 adjunta factura provisional, copia del acta N° 1356559, registro fotográfico e informe técnico.

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:

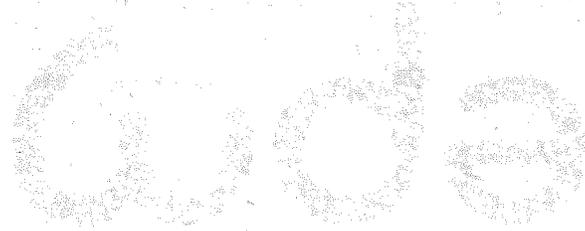
Noralba A. Gil

NORALBA ARROYAVE GIL

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

LA VERDAD Y LA JUSTICIA
ESTADO DE COLOMBIA
SECRETARÍA DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
BOGOTÁ, D.C.
2022
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL
ARTÍCULO 310
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL
ARTÍCULO 310

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 71778

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 52 CL 130 SUR -67 (INTERIOR 401)

MUNICIPIO: **CALDAS-ANTIOQUIA**

DOCUMENTO No. **1459829438**

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: **3** - ESTRATO: **3**

Facturación de
JULIO/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: **22/07/2025**

REFERENTE DE PAGO

1085600370-57

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	4 m3	\$28.986,62	16 m3	\$135.562,33
SANEAMIENTO	4 m3	\$19.399,69	16 m3	\$97.636,55
ENERGÍA	177 kwh	\$140.685,21	166 kwh	\$122.907,62

TOTAL EPM \$356.106,36

MYS CUENTAS VENCIDAS \$1.322.777,62

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$50.484,45

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$1.143.320,43

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$586.048,00

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: **\$20.610,10**



(415)7707173981008(8020)108560037057(3900)586048(96)20250722



CONTRATO:71778

TOTAL A PAGAR \$586.048,00

*** 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

UJ3ZLZUUUUU1U4U1-3-UUUU20U14



**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



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: 1355223
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: karolmontoya0210@gmail.com - Sindy Carolina Montoya Colorado
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12823024-N2B4
Fecha envío: 2025-07-08 18:03:24
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario
Adjuntos: 2



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>	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:06:21</p>		<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:06:21</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario 	<p>Fecha: 2025/07/08 Hora: 18:06:23</p>	<p>Jul 8 18:06:23 ci-1205-282ci postfix/smtp[18247]: C2F161248619: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.208.26]:25, delay=1.7, delays=0.1/0.02/1.3/0.27, dsn=4.2.2, status=bferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.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 46e09a7af769-73cac57db26si6550325a34.106 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))</p>	<p>Tiempo de firmado: 2025/07/08 18:19:54</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

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-12823024-N2B4

 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_de_respuesta.pdf	application/pdf	5b979562032b3a6d98cca4629106be8b17e63f59bf02bf0fc2 5456bbe89b13d2
Anexo_al_oficio.pdf	application/pdf	572a40becd6b3851f551c22a3d3c898de6cad34b3c51db8a1c f76b38ac0869b3

 Descargas

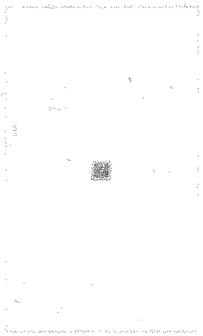
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte 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 Notificaci3n PQR

A



A

A

A, Hola!

Adjunto encontrar3 la informaci3n de
Detalle de respuesta al n3mero de radicado
PQR-12623024-N2B4.

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

