



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12624831-R6Z9 Fecha Creación: 14/04/2025 01:39:43 PM
Contacto: Eduin Fernando Ramirez Aristizabal
Instalación: 054310004000390201
Dirección: CL 40 CR 34 -39 (INTERIOR 201)
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Eduin Fernando Ramirez Aristizabal Cédula: 71757991 Dirección:CL 40 CR 34 -39 (INTERIOR 201) Contrato:1390303 Teléfonos:3245496776 Correo Electrónico:eduinr7991@gmail.com Valor del reclamo:\$101,550 Meses a reclamar: Abril sin ajustes. Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de acueducto y alcantarillado. Indica que vive una sola persona que no se mantiene y no es justo todo el consumo que le están promediando, residen en la vivienda hace 7 (meses,) y no les parece acorde el costo sin daños ni personas demás en el lugar les habían cambiado el medidor pero sigue el sobre costo, en lo posible solicitan otra revisión. 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: 06b6bc5d-316b-4150-900e-66f70459f495

Nro. Respuesta: PQR-12624831-R6Z9 Fecha Respuesta: 07/05/2025 06:20:00 AM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar nuestros sistemas de información, donde evidenciamos que, para liquidar el consumo correspondiente al mes de abril de 2025, se tomó lectura del medidor el 19 de marzo de 2025, donde se encontró que el medidor había sido cambiado, y tenía el número de serie 2024S049370, con lectura de 6 metros cúbicos (m³). Al no encontrar el medidor registrado en el sistema, se procedió a facturar el consumo promedio de la instalación, que para el mes de abril correspondía a 13,5 m³. Sin embargo, atendiendo su inconformidad, se envió revisión a la instalación el 5 de mayo de 2025, donde se encontró medidor con número de serie 2024S049370 y lectura de 10 m³, en normal funcionamiento. El medidor no surte a otros inmuebles, y tras realizar una revisión con geófono, no se evidenció ninguna fuga, ni imperceptible ni perceptible. Cabe señalar que el medidor fue cambiado por el propietario. En vista de que se ingresó la solicitud de legalización del medidor de agua bajo el pedido PED-3322498-Y5B4, nuestra empresa modifica el consumo facturado por promedio en el mes de abril de 2025, para el servicio de acueducto y alcantarillado, cobrando 2 m³ en lugar de 13,5 m³. La proyección de consumo se realizó con base en la lectura anterior de 4 m³, tomada el 18 de febrero de 2025 y la lectura de 6 m³, del 19 de marzo de 2025. Por lo anterior, se reconsideran los valores facturados para el mes de abril del 2025, generando una modificación por \$86.584 la cual queda 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 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:

Claudia Arenas Chavarria

CLAUDIA ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



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



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: 1317333
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: eduinr7991@gmail.com - Eduin Fernando Ramirez Aristizabal
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12624831-R6Z9
Fecha envío: 2025-05-08 18:01:01
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: 2025/05/08 Hora: 18:02:12		Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:02:12 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: 2025/05/08 Hora: 18:02:13	May 8 18:02:13 c1205-282cl postfix/smtp(19650): 9F4C71246804: to=, relay=gmail-smtp-in1.google.com[172.253.122.26]:25, delay=0.43, delays=0.18/0.02/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.com[172.253.122.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser ada2feead31-4deb202672464489269137.489 - gmail (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:55:24 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-12624831-R6Z9

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-12624831-R6Z9-2564.pdf	application/pdf	1829f4159a1c83cb1f0b3665fcb52d600f9c50d0495c702ec5c0628445c851784

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 encontraré la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12624831-R6Z9

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

