

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISION EN CARTELERA

DESEMISION EN CARTELERA

13 MAY 2025

19 MAY 2025

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 990.904.999 - 1

Advertencia: La notificación
se considera emitida al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

Caso Nro: PQR-12639332-D3N4

Fecha Creación: 23/04/2025 01:46:59 PM

Contacto: ALEJANDRO ACEVEDO UPEGUI

Instalación: 055712108000341101

Dirección: CL 52 A CR 78 -34 (INTERIOR 1101)

Meses Reclamados: Enero-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: ALEJANDRO ACEVEDO UPEGUI Cédula: 71213046 Dirección: CL 52 A CR 78 -34 (INTERIOR 1101) Contrato: 13019678 Teléfonos:3013989821 Correo Electrónico: alejoaup78@gmail.com Valor del reclamo: \$256.524 Meses a reclamar: solo ajustes de enero, facturados en la cuenta de abril Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de acueducto y alcantarillado bajo el concepto de ajuste de enero. Indica que viven 3 personas , residen en la vivienda hace mas de 1 año, dice que el consumo promedio es de 20 m3 , no encuentra razón lógica para el aumento y no lo quiere pagar. Se le informa que no hallaron novedades pero dice que epm le demuestre que no hallaron nada , pero el no tiene como demostrar que no gastaron esa agua .EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 178efd52-1c3b-4a26-ad06-9fa3b30a939c

Nro. Respuesta: PQR-12639332-D3N4

Fecha Respuesta: 07/05/2025 03:30:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta su inconformidad, procedimos a revisar en nuestros sistemas de información donde evidenciamos que, para liquidar el consumo del mes enero de 2025, se tomó lectura al medidor el 20 de diciembre de 2024, el cual reportó 331 metros cúbicos (m³) y al compararla con la lectura tomada en el mes anterior 290 m³, arrojó un consumo de 41 m³, sobrepasando el límite superior de 34,375 m³, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra empresa procedió a facturar según el promedio histórico de la instalación, que para el mes de enero correspondía a 10 m³, dejando en investigación 31 m³ mientras se programaba la respectiva revisión previa. El 03 de enero de 2025 se realizó revisión en la instalación, donde se encontró medidor con lectura 342 m³ en normal funcionamiento, se descartó inconsistencias en la lectura, no surte a otros inmuebles, se revisó con geófono y no se evidenció fuga imperceptible ni perceptibles. No se identificó la causa del aumento del consumo, por lo que se decidió trasladar el medidor al laboratorio de EPM para realizar pruebas técnicas adicionales. El 15 de febrero de 2025 se retira medidor con serie 2023013789 y lectura 375 m³ para ser llevado a prueba de exactitud de funcionamiento en el laboratorio de EPM, y se instala medidor provisional con serie 2017764459 y lectura 641m³. El medidor fue entregado por el laboratorio el 21 de febrero 2025, con certificado de calibración N° 099698, donde el resultado de la revisión fue medidor conforme, es decir, cumple con las especificaciones técnicas requeridas para dar una correcta medida. El 07 de marzo de 2025, se instaló de nuevo el medidor con serie 2023013789 y lectura 375 m³ y se retiró medidor provisional con serie 2017764459 y lectura 660 m³. Según lo expuesto, el consumo de acueducto y alcantarillado que se encontraba en investigación en el mes de enero de 2025 fue facturado en el mes de abril de 2025. Este consumo se refleja en la factura bajo el concepto de 'Ajuste de conceptos facturados' por un valor de \$256.524. Consecuentes con lo anterior, nuestra Empresa confirma que el consumo facturado por servicio de acueducto y alcantarillado para el mes de abril de 2025, bajo el concepto de "Ajuste conceptos facturados" correspondiente al consumo del mes de enero de 2025, es correcto. Por lo tanto, no se realizarán modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. No se realiza separación de valores dado que la factura objetada se encuentra cancelada en su totalidad.

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 ANDREA ARENAS CHAVARRIA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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: 1317470
 Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
 Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviaolvanes.com.co
 Destinatario: alejoaup78@gmail.com - ALEJANDRO ACEVEDO UPEGUI
 Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12639332-D3N4
 Fecha envío: 2025-05-08 18:01:56
 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: 2025/05/08 Hora: 18:04:13		Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:04:13 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: 2025/05/08 Hora: 18:04:14	May 8 18:04:14 c1-1206-282cl postfix/smtp[9193]: 6EDA112487FF: to=, relay=alt1.gmail-smtp-in1.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.5, delays=0.12/0.02/1.1/0.25, dsn=4.2.2, status=bferred (host alt1.gmail-smtp-in1.google.com[209.85.202.26] 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 ffacd0b85a87d-3a1f5be4b3651740889f61.355 - gsmtp (in reply to RCPT TO command))	Tiempo de firmado: 2025/05/08 18:48:36 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-12639332-D3N4



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-12639332-D3N4-7589.pdf	application/pdf	93e7bf1c42f0755ee72cb948df5935121f47ecd9686590d0d52ac4e462560da0



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!

Aquí encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12639372-03/14

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

