

RESULTADO A SU SOLICITUD

Las Empresas Publicas 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-12648539-B6B1 Fecha Creación: 28/04/2025 08:47:09 AM
Contacto: Willinton Acevedo Mosquera
Instalación: 190150100313570000
Dirección: RURAL_190150100313570000_190150100313570000
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: CAREPA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Willinton Acevedo Mosquera Cédula: 71983047
Dirección: RURAL_190150100313570000_190150100313570000, CAREPA Contrato: 12252853
Teléfonos: 3103779848 Correo Electrónico: willintonacevedo123@hotmail.com Valor del reclamo: 187.307,3 Meses a reclamar: Abril 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 hace mas de 4 meses organizo una fuga que tenia en el inmueble sin embargo el consumo a fecha no disminuye. Solicita revisar, residen en la vivienda hace 4 años y asegura que siempre se le han realizado lecturas muy altas para el uso que le dan al servicio. Indica que en el último periodo estuvo por fuera 20 días por lo que debió disminuir la lectura. 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: 6a26096c-1a94-4644-9dd5-26f9e21b63ed

Nro. Respuesta: PQR-12648539-B6B1 Fecha Respuesta: 07/05/2025 01:57:00 PM
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 37 metros cúbicos (m³), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de 57,61 M³, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 556265567 del 30 abril de 2025, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 1623 M³. Se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (geófono) y se detectó una fuga imperceptible. Por lo tanto, se reconsideran los consumos facturados en el mes de abril, cobrando 34.916 M³, de acuerdo con el promedio de consumo de los últimos seis meses en el inmueble, en lugar de 37 M³. Adicionalmente, se precisa que el reconocimiento se realiza a partir de la fecha de detección de la fuga imperceptible y le informamos que cuenta con dos meses para repararla a partir de la fecha, período en el cual se cobrará por promedio. Si vencido ese término, el cliente no ha reparado la fuga, la empresa cobrará el consumo real que se cause en el inmueble durante los periodos posteriores al plazo otorgado. Por lo anterior, nuestra empresa reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, realizando una modificación por valor de \$11.208. Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 38, la medición del consumo de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la Cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado.

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:



MARY LUZ SUAREZ GOEZ

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



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: 1317923
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: willintonazevedo123@hotmail.com - Willinton Acevedo Mosquera
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12648539-B6B1
Fecha envío: 2025-05-09 06:44:00
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario.
Adjuntos: 2



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
--------	--------------	---------	---------

● **Mensaje enviado con estampa de tiempo**

Fecha: 2025/05/09
Hora: 06:45:22

Tiempo de firmado:
2025/05/09 06:45:22

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 este - Artículo 23 Ley 527 de 1999.

● **Traza entrega al servidor de destino**

Fecha: 2025/05/09
Hora: 06:45:25

May 9 06:45:25 ci-1205-282ci postfix/smtp[14583]:
B3496124873F:
to=<willintonazevedo123@hotmail.com>
&t, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.25], 25, delay=2.4,
delays=0 15/0.72/1.5, dsn=2.6.0, status=sent (250
2.6.0 <6301cc292dfe079a78b328ed1bdb79cd5c2
d07d8e1d0c661b9555cd5ae49c8@enviaelectr
onico.co> [internalid=39462159539306,
Hoename=DU4PR01MB10710.auprd01.prod.ex
change1abs.com] 25324 bytes in 0.047, 519.045 KB/sec
Queued mail for delivery)

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-12648539-B6B1

 **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)
Factura.pdf	application/pdf	6a37b999cd52ac61d404435eabe35f27908879931990fef2aac8e0de5f115757
Detalle_de_respuesta.pdf	application/pdf	6b5ec3d3c1be68ec91654ca588d7173a89354c46941e45835ee58988cdeab26

 **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 Notificación PQR

A

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de radicado
PQR-12648539-B6B1

A

A

A

A Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png



Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
MAYO/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 11/06/2025

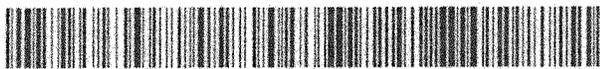
REFERENTE DE PAGO
1073854272-94

CONTRATO: 12252853
DIRECCIÓN ENTREGA:
190150100313570000
MUNICIPIO: CAREPA-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1449679732
CLIENTE: CATHERINE GAMARRA PAYAREZ
CC/NIT: 1052972429
CICLO: 119 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm GAS	8 m3	\$14.363,40	0 m3	\$86.501,74
TOTAL EPM			\$86.502,06	
MYS CUENTAS VENCIDAS			\$426.745,85	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$41,09	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$513.289,00	

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)107385427294(3900)513289(96)20250611

CONTRATO:
12252853

TOTAL A PAGAR \$513.289,00

* 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