

RESULTADO A SU SOLICITUD

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-12800152-M8S7 Fecha Creación: 20/06/2025 09:40:30 AM
Contacto: Nelida Maria Rivas Gomez
Instalación: 190173100639120000
Dirección: RURAL_190173100639120000_190173100639120000
Meses Reclamados: Junio-2025;
Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: CHIGORODÓ
Causa: Cobros por conexión, reconexión, reinstalación Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Nelida Maria Rivas Gomez Cédula: 1038820843 Dirección: RURAL_190173100639120000_190173100639120000, CHIGORODÓ, ANTIOQUIA Contrato: 12101225 Teléfonos: 3228208014 Correo Electrónico: nelidamariarivas@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 17.082,00 Meses a reclamar: JUNIO SIN AJUSTES Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JUNIO en el servicio de ACUEDUCTO. Indica que no está de acuerdo con el cobro realizado de Reinstalación del acueducto, ya que en ningún momento le suspendieron el servicio, por lo que no está de acuerdo en que le cobren algo que no realizaron en ningún momento. 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: f09ed8f6-2634-494f-9277-159ab8f8244f

Nro. Respuesta: PQR-12800152-M8S7 Fecha Respuesta: 08/07/2025 08:17:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es fundamental conocer y comprender las necesidades de nuestros usuarios; por ello, hemos revisado su solicitud relacionada con el cobro por concepto de reinstalación de agua, por un valor de \$17.082, incluido en el estado de cuenta correspondiente al mes de junio de 2025. A continuación, presentamos los elementos considerados en el análisis: El 29 de abril de 2025 se generó la orden número 550198288 para la suspensión del servicio de acueducto por falta de pago, la cual fue atendida el 5 de mayo de 2025, dejando la instalación sin servicio. Posteriormente, el 9 de mayo de 2025, se realizó un pago por valor de \$245.500, lo que generó la orden número 553142570 para la reconexión del servicio, la cual fue atendida el 10 de mayo de 2025. En esa visita se restableció el servicio y al encontrarse la vivienda sola, se dejó constancia de la visita. Es importante señalar que este cobro no fue incluido en la facturación del mes de mayo, por lo que se incorporó en la factura correspondiente al mes de junio. Con base en lo anterior, le informamos que el valor facturado por concepto de reinstalación de agua es correcto, por lo tanto, no procede su reconsideración. Finalmente, le confirmamos que no se dejan valores en reclamación, ya que los montos objetados se encuentran cancelados.

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:

Ana María Tobón Echavarría.

ANA MARIA TOBON ECHAVARRIA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

wdē



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio:

[Enviar correo electrónico](#)

www.envia.co

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: 1355852
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: nelidamariarivas@hotmail.com - Nelida María Rivas Gomez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12800152-M8S7
Fecha envío: 2025-07-09 18:01:38
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: 2025/07/09 Hora: 18:03:21		Tiempo de firmado: 2025/07/09 18:03:21 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 constituirá 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-12800152-M8S7



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-12800152-M&S7-3307.pdf	application/pdf	67c75c6e951ca5ebf5685a8a2a401c78bd091e5b2f96b50386c52af3dcbf7370

 Descargas

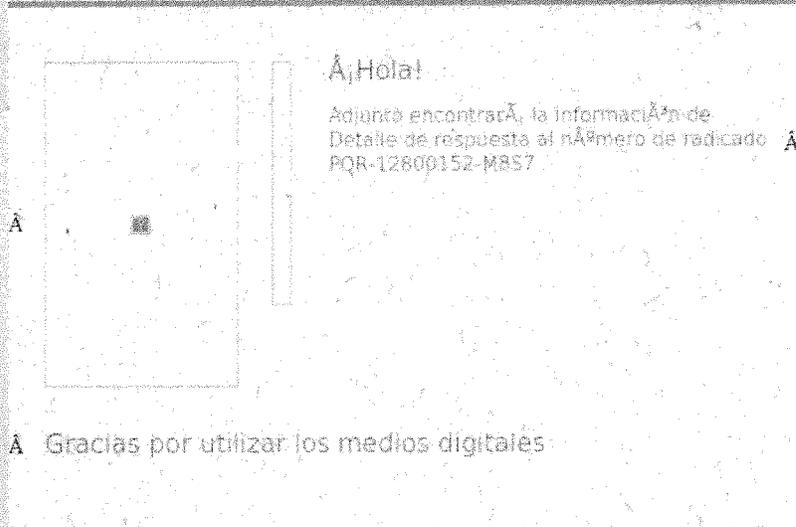
De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte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

and

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrarás la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12809152-M857

Gracias por utilizar los medios digitales

pata.png

