

## 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-12833246-Q3F7 Fecha Creación: 04/07/2025 01:43:07 PM  
Contacto: Estefani Yanes Requena  
Instalación: 190048100319500202  
Dirección: RURAL\_190048100319500202\_190048100319500202  
Meses Reclamados: Mayo-2025;  
Servicio: Agua Potable Uraba Municipio: APARTADÓ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

### Detalle de lo solicitado:

Estefani Yanes Requena en calidad de inquilina presenta reclamación por ajuste de conceptos facturados de mayo 2025 (consumos del 17 de marzo al 14 abril) cobrados en factura junio 2025, indica que son dos personas en la vivienda (1 adulto, 1 niña), no permanecen en la vivienda

Nro. Respuesta: PQR-12833246-Q3F7 - Fecha Respuesta: 10/07/2025 03:52:00 PM  
Resultado: No Accede

### Decisión:

Teniendo en cuenta que para la facturación de mayo de 2025 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 40 metros cúbicos (m3) registrado por el medidor de acueducto entre las fechas 17 de marzo de 2025 hasta 14 de abril de 2025, sobrepasando el límite superior de consumo de la vivienda y configurándose una desviación significativa, nuestra empresa procedió cobrando en la factura del mes mayo 2025 consumo de 13 m3 de acueducto y alcantarillado según el promedio histórico y dejó en investigación 27 m3. Dando cumplimiento a lo establecido en la norma (artículo 149 de la Ley 142 de 1994) se realizaron 2 visitas previas a la vivienda, la primera realizada el 07 de mayo de 2025 (usuario no permitió revisión), la segunda realizada el 13 de mayo (casa sola), por lo anterior, nuestra empresa al detectar la desviación significativa ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada le indican, y dado que la causa de la no atención a las visitas es por parte del usuario, no es imputable a la Empresa, por esta razón se cargaron los consumos pendientes, en la factura de junio de 2025. Sin embargo, dando alcance al reclamo presentado, se generó nuevamente una revisión, la cual fue realizada el 09 de julio de 2025, en donde se encontró medidor con serie 2022008143, lectura de 1075 m3, en buen estado, bien marcado, se revisó con geófono, no existen fugas imperceptible, se observó fuga perceptible en unidad sanitaria con válvula de llenado averiada no sella por completo, usuario manifestó que controla la llave que abastece el tanque en ocasiones, se anexaron evidencias fotográficas y firmó usuario como constancia de la revisión. Por todo lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores de ajustes conceptos facturados por \$148.878 correspondientes a 27 m3 de acueducto y alcantarillado, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Se dejaron en reclamación los 27 m3 de acueducto y alcantarillado por valor de \$148.878 que corresponden al ajuste de conceptos facturados. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. También se informa que, si no interpone recursos de ley, puede comunicarse a la línea (604) 4444115 y solicitar el envío del cupón con las sumas que habían sido separadas para proceder con el pago, y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación.

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:**

*Yina Paola Palencia Jimenez*

---

YINA PAOLA PALENCIA JIMENEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

wdē



## Bienvenidos a envía electrónico

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



Documentos Electrónicos

www.envia.co

## Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnviaElectronico 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: 1358260  
Remitente: Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com  
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co  
Destinatario: syanezvio@hotmail.com - Estefani Yanes Requena  
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12833246-Q3F7  
Fecha envío: 2025-07-11 18:03:16  
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: 2025/07/11<br>Hora: 18:05:36 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo de firmado:<br>2025/07/11 18:05:36<br><br>Política:<br>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: 2025/07/11<br>Hora: 18:05:36 | Jul 11 18:05:36 cl-1205-282cl postfix/smtp[8585]: 230B6124882B: to=, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.1]:25, delay=0.39, delays=0.08/0/0.18/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.9.1] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BL6PEPF0001AB53.namprd02.prod.outlook.com 2025-07-11T23:05:36.454Z 08DDBF4C2F3FDD24] (in-reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado:<br>2025/07/11 18:26:44<br><br>Política:<br>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-12833246-Q3F7



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)                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Detalle-PQR-12833246-Q3F7-739.pdf</a> | application/pdf | 9682d81bcb002f01f8096827d93620ca66e6067d9df98ed9412a19e056aaf113 |



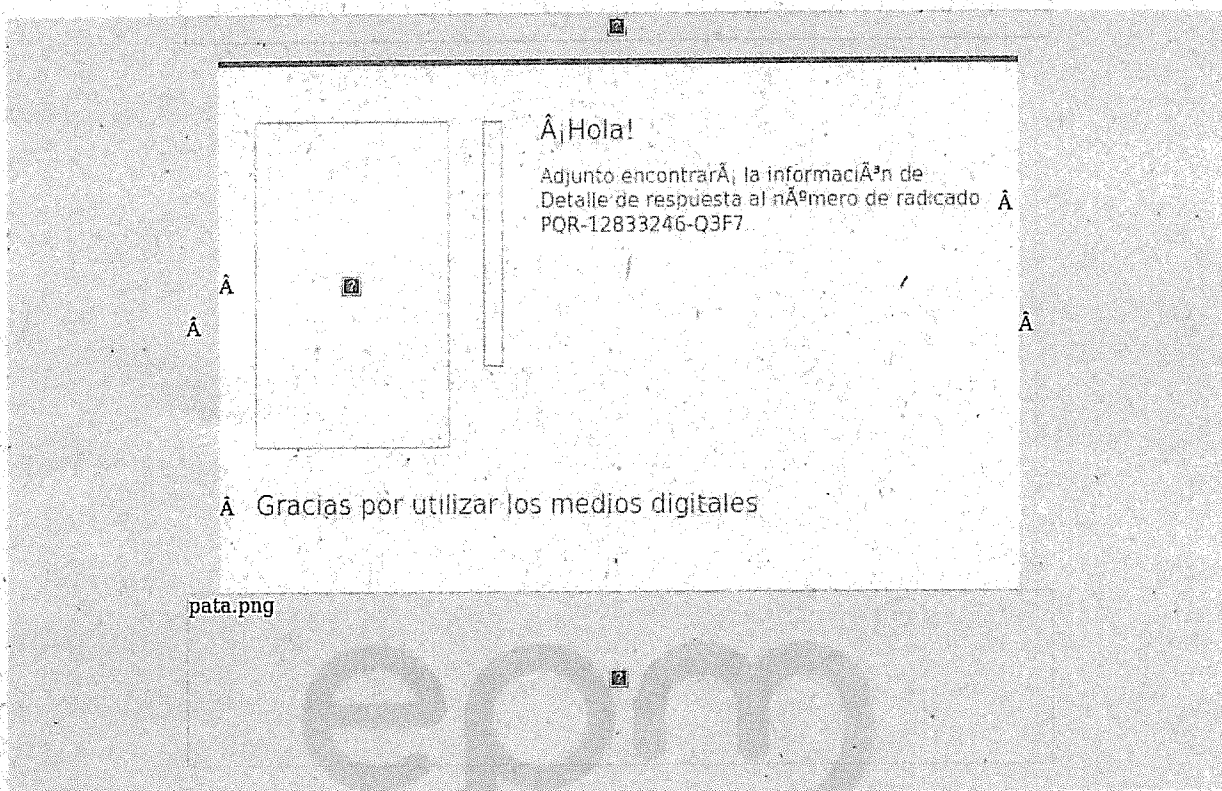
Descargas

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



pata.png