

NIT. 990.904.998 - 1

## RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12606133-Q8G0 Fecha Creación: 07/04/2025 03:58:15 PM  
Contacto: Norel Octavio Arango Mesa  
Instalación: 072520309000440000  
Dirección: CR 50 C CL 29 -44  
Meses Reclamados: Marzo-2025;  
Servicio: Agua Potable Municipio: ITAGUI  
Causa: Cobro de cargos relacionados con el Departamento: Antioquia  
servicio público

### Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, presenta inconformidad con el cobro realizado en la instalación CR 50 C CL 29 -44 de Itagüí con contrato 276939, por concepto de cambio de acometida, ingresada al sistema el 19 de febrero de 2025 por valor de \$3.927.661 diferida a 120 cuotas mensuales de \$63.708,62. Cliente dice que el cobro no es procedente porque ya se lo habían cambiado una vez sin haber daño y ahora se lo vuelven a cambiar estando tan recién cambiado el anterior. Orden de trabajo 5596101, contrato CW297680.

Nro. Respuesta: PQR-12606133-Q8G0 Fecha Respuesta: 10/04/2025 03:27:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con su inconformidad con el cobro de los valores facturados por concepto de trabajos realizados en la instalación con dirección CR 50.C CL 29 -44 del municipio de Itagüí; le informamos que luego de hacer las consultas respectivas en nuestros sistemas de información al historial de la dirección; se encuentra que el día 12 de enero de 2025, el personal de daños realiza visita a la dirección en mención, para atender requerimiento de una fuga marcada en toma con presión del servicio, se le informa al usuario del estado de su acometida y de los posibles cobros que pueden generar los trabajos por reparación o cambio de acometida; usuario informa que hace poco le habían realizado un trabajo sobre su acometida, y al consultar este historial, se encuentra que el 26 de abril de 2022 mediante el contrato CW148430 FM Ingeniería, se realizó reparación en acometida por debido proceso en la dirección, cuyo valor fue de \$1.754.502,44. Usuario manifiesta que no está de acuerdo con que se le haga un nuevo cobro, ya que considera que debe ser atendido por garantía. Se le informa que se debe excavar para identificar el origen de la fuga y poder dar un dictamen correcto. Usuario no permite realizar intervenciones por lo que se deja información con debido proceso. El día 16 de enero de 2025 se regresa a la dirección, y luego de la gestión por parte del encargado de la cuadrilla de daños, usuario permite realizar excavación para identificar la fuga y la causa de la poca presión. Se excava sobre la toma y no se encuentran fugas ni reparaciones anteriores. Luego, se excava sobre la acometida hacia la caja del medidor en donde se encuentra la reparación anterior en buenas condiciones, sin fuga, pero a este nicho llega una fuga proveniente desde el centro de la acometida. Se le informa al usuario que la fuga corresponde a un punto diferente al reparado anteriormente por lo que no aplica garantía y de realizar una tercera excavación, el valor de los trabajos le aumentaría considerablemente por lo que el usuario Norel Arango c.c 70519268 celular 3106521422, autoriza realizar cambio de acometida para la serie 2014339315 dirección CR 50 C CL 29 -44. Se genera la solicitud 5596101 para realizar los cobros por cambio de acometida para la dirección CR 50 C CL 29 -44 por valor de \$3,927,661.42. Teniendo en cuenta lo que cita el artículo 35 de la Ley 142, el cual establece en su primer inciso que: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes". Página 3 de 8 De acuerdo con lo anterior, los cobros efectuados son válidos y corresponde a una remuneración real y efectiva de los materiales y la mano de obra utilizados por la empresa para las reparaciones en la acometida de acueducto, los cuales de conformidad con la Ley 142 de 1994 y el CCU deben ser asumidos por el usuario del servicio, al ser este el propietario de las instalaciones internas. Por lo anteriormente expuesto, nuestra empresa considera que ha obrado conforme a la normatividad vigente sin vulnerar los derechos del usuario; por lo tanto, el cobro facturado por concepto de trabajos se considera correcto, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo.

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:**



---

SANDRA CRISTINA PUERTA MEJIA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnvíaElectrónico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con NIT **890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectrónico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

**Id mensaje:** 1304601  
**Remitente:** admin@epm.com  
**Cuenta Remitente:** documentoselectronicos@enviacolymbas.com.co  
**Destinatario:** octamesa2024@gmail.com - Norel Octavio Arango Mesa  
**Asunto:** Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12606133-Q8G0  
**Fecha envío:** 2025-04-11 18:02  
**Documentos Adjuntos:** Si  
**Estado actual:** No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <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>	<p>Fecha: 2025/04/11                  Hora: 18:03:57</p>	<p>Tiempo de firmado: Apr 11 23:03:57 2025 GMT                  Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</b></p>	<p>Fecha: 2025/04/11                  Hora: 18:03:57</p>	<p>Apr 11 18:03:57 c1-4205-282cl postfix/smtp[26617]: 51D1112483D6: to=&lt;octamesa2024@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27]:25, delay=0.36, delays=0.08/0.021/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.27] 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 <a href="https://support.google.com/mail?p=NoSuchUser00721157ae682-7053e37ad446198325027b3.370-gsmtp">https://support.google.com/mail?p=NoSuchUser00721157ae682-7053e37ad446198325027b3.370-gsmtp</a> (in reply to RCPT TO command))</p>

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.

**Importante:** En el aparte Acuse de recibo, en los casos en que aparezca la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que su mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

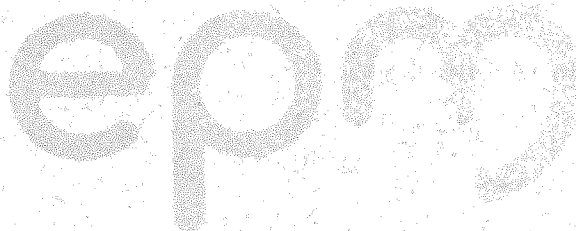
## Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12606133-Q8G0

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-12606133-Q8G0...

Gracias por utilizar los medios digitales

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12606133-Q8GB-318.pdf	bcf4b9afd18a47e726de9e68f973cbbd7ef5d6e9372d0d1ad17fa1ee51807cc1

## 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.

[www.andessed.com.co](http://www.andessed.com.co)

Ande