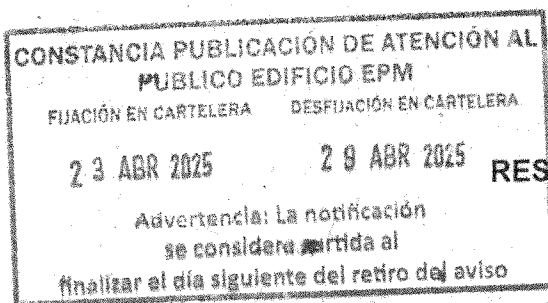




NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12613214-Z3G1

Fecha Creación: 09/04/2025 12:10:10 PM

Contacto: Luz Marina Correa Vargas

Instalación: 054126000000780000

Dirección: CR 16 CL 40 -78

Meses Reclamados: Abril-2025;Marzo-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Marina Correa Vargas Cédula: 43049134 Dirección: CR 16 CL 40 -78 Contrato: 780467
Teléfonos: 3194683650 Correo Electrónico:luzmacorreavargas@gmail.com Valor del reclamo:\$205.840
Meses a reclamar: in ajustes. (marzo y abril) Observación: Usuaría en calidad de (Propietaria)
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo y abril en el servicio de acueducto y
alcantarillado. Indica que viven 4 personas que residen en la vivienda hace 32 años, y no han tenido
ninguna variación para generar consumos tan elevados como los que se están registrando. Solicita se
verifique su facturación. 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:b4fc263d-6d02-47a4-ba8c-7ec6807fb4d7

Nro. Respuesta: PQR-12613214-Z3G1

Fecha Respuesta: 10/04/2025 09:29:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello que analizamos su inconformidad con el consumo o producción facturado en el servicio de acueducto para el estado de cuenta de los meses de marzo y abril de 2025 asociado al contrato 780467. De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos de 12 metros cúbicos (m3) facturados para marzo y 16 metros cúbicos (m3) facturados para abril de 2025. Fueron calculados con base en las diferencias de lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 18,425 metros cúbicos (m3) para marzo y 18,425 metros cúbicos (m3) para abril de 2025. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos registrados facturados no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan causas imputables a EPM que hayan generado el incremento en los consumos; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular para que revise las redes internas del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias; por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de acueducto para los meses de marzo y abril de 2025. 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. No se separan valores de las facturas en reclamación de los meses de marzo y abril de 2025 por encontrarse canceladas.

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:

Sebastián Álvarez T

SEBASTIAN ALVAREZ TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



Bienvenidos a envía electrónico

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro servicio.

Documentos Electrónicos

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



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: 1304648
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: luzmacorrevargas@gmail.com - Luz Marina Correa Vargas
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12613214-Z3G1
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
● Mensaje enviado con estampa de tiempo 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.	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:03:47	Tiempo de firmado: Apr 11 23:03:47 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:03:47	Apr 11 18:03:47 el-t205-282el postfix/smtp[21701]: 21338124885E: to=<luzmacorrevargas@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[173.194.219.26]:25, delay=0.4, delays=0.11/0/0.23/0.06, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [173.194.219.26] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 3f1490d57ef6-e703282ab79si9616785276.468 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))

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 aparece 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 tu 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-12613214-Z3G1

Cuerpo del mensaje:

notificación PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12613214-Z3G1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12613214-Z3G1-9953.pdf	08957a6ce37c4820a04d1596647a2ab3766c1acf5d6d9546752d260aff128457

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.andesscd.com.co