

NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12611774-B9J5

Fecha Creación: 09/04/2025 09:03:51 AM

Contacto: Elda De Jesus Taborda Cardona

Instalación: 092726005100020000

Dirección: CR 76 CL 25 A -2

Meses Reclamados: Abril-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Elda De Jesus Taborda Cardona Cédula: 32452466 Dirección: CR 76 CL 25 A -2 Contrato: 798868 Teléfonos: 3003634135 Correo Electrónico: jaimeorlandoibagontaborda@hotmail.com Valor del reclamo: \$ 208.529 Meses a reclamar: Consumo abril / Sin Ajustes Observación: Usuaría en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que en la vivienda residen 3 personas desde hace varios los cuales no han tenido cambios en los hábitos de consumo que justifique esta variación. Requiere que se verifique la lectura y el cobro. 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: 1184509d-8dd2-471c-9405-50c9aa4d7630

Nro. Respuesta: PQR-12611774-B9J5

Fecha Respuesta: 11/04/2025 04:47:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 33 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 34,65 m³, para el periodo. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble." Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a: 21 m³ Se dejan en reclamación: 12 m³, por valor de \$99.299. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. 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. Se anexa factura.

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:



EFRAIN GONZALEZ OCHOA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V08 20/09/2021

awda

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 798868
 DIRECCIÓN ENTREGA:
CR 76 CL 25 A -2
 MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA
 DOCUMENTO No. 1444955169
 CLIENTE:
 CC/NIT:
 CICLO: 1 - ESTRATO: 1

Facturación de:
ABRIL /2025
 Día Mes Año
 Fecha máxima pago: **21/04/2025**
 REFERENTE DE PAGO
1068836858-33

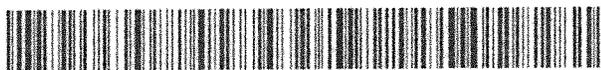
0000710001-00000700010000071760

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	23 m3	\$75.290,70	33 m3	\$122.271,46
SANEAMIENTO	23 m3	\$56.780,36	33 m3	\$92.600,53
GAS	21 m3	\$28.735,49	23.155 m3	\$75.635,11
TOTAL EPM			\$290.506,63	
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES			\$30.027,01	
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES			-\$99.299,64	
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM			\$221.234,00	

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$112.217,67**



(415)7707173981008(8020)106883685833(3900)221234(96)20250421

CONTRATO: 798868

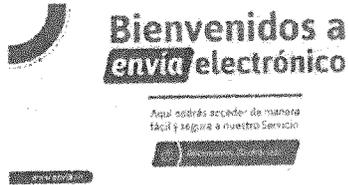
TOTAL A PAGAR \$221.234,00

* 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.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1305788
Remitente: admin@cpm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: jaimeorlandoibagontaborda@hotmail.com - Elda De Jesus Taborda Cardona
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12611774-B915
Fecha envío: 2025-04-14 18:03
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> 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: 2025/04/14 Hora: 18:05:14	Tiempo de firmado: Apr 14 23:05:14 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) 	Fecha: 2025/04/14 Hora: 18:05:15	Apr 14 18:05:15 ci-t205-282ci postfix/smtp[2490]: 8B6A7124887A: to=<jaimeorlandoibagontaborda@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.10.19]:25, delay=0.44, delays=0.07/0.02/0.2/0.14, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.10.19] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN1PEPF00005FFE.namprd05.prod.outlook.com 2025-04-14T23:05:14.912Z 08DD78B361C1F4C4] (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 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-12611774-B9J5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12611774-B9J5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Factura.pdf	76af3ca9badea75859ab833b5d52009a7ac122a5985305a553c89b9452209b1f
Detalle_de_respuesta.pdf	eb94c276cdfbb65bf7430bb80826e9901ab006e083d03f6a82b717fe8c6e6b78

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

