

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

EFIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.804.998 - 1

Advertencia: La notificación se considera surtida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11840370-Y5Z5

Fecha Creación: 25/06/2024 03:41:38 PM

Contacto: Lina Maria Ortiz Escobar

Instalación: 057224005300331119

Dirección: CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119 )

Meses Reclamados: Mayo-2024;Abril-2024;Marzo-2024;Febrero-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Cobro múltiple y/o acumulado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: LINA MARIA ORTIZ ESCOBAR Cédula: 1148697900 Dirección: CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119 ) Contrato: 12879797 Teléfonos: 3108316980 Correo Electrónico:linaortiz500@hotmail.com Valor del reclamo:98.615 Observación: Usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Febrero,Marzo, Abril,Y Mayo \_ en el servicio de Acueducto y Alcantarillado . Indica que la dirección CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119 ) no existe que siempre se les ha hecho el cobro sobre el contrato 4586635 de la dirección correcta CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 119 ) la cual vienen pagando con normalidad, solicita visita de EPM para que se verifique y sea corregido este cobro.. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI está en riesgo de suspensión del servicio. ID:0a5bd7f3-e2d4-4621-81b1-b08ce7bedab7

Nro. Respuesta: PQR-11840370-Y5Z5

Fecha Respuesta: 16/07/2024 05:29:00 PM

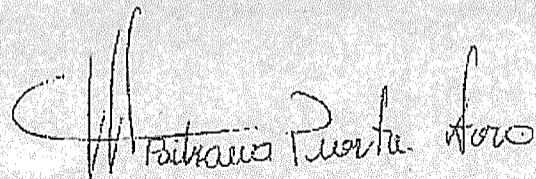
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con las verificaciones en nuestros sistemas de información y dando cumplimiento al Debido Proceso, nuestra empresa atendiendo esta reclamación le informa que para el servicio de acueducto y alcantarillado los procesos de lectura y facturación de los meses en reclamación fueron verificados y se evidencia que se generaron dos solicitudes de abastecimiento comunitarios para la misma fecha 18 de abril del 2023, PED-2265865-T4Q7, se valida en terreno y la dirección CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119 ) de Medellín, factura los mismos consumos de acueducto y alcantarillado de la dirección CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 119 ) de Medellín. Dado lo anterior se escala con el área encargada de facturación y se realizan la solicitud de reconsideración de los valores facturados y pendientes de pago del contrato 12879797, el cual se venía pagando correctamente hasta el mes de septiembre del 2023. De igual manera se inicia el proceso de verificación y retiro de los consumos facturados para la instalación CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119), dado que se le está cobrando el mismo suscrito dos veces. Le informamos que en caso tal de querer objetar los valores ya pagados por ustedes en el contrato ubicado en la dirección CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 1119) de Medellín. Deben realizar la solicitud o reclamación por los periodos pagados de manera escrita, por concepto de alcantarillado. Dado lo anterior se realizan los ajustes por valor de \$210 788, en los cobros realizados en el servicio de acueducto de esta dirección CR 24 CL 75 C -33 (INTERIOR 119) de Medellín. Quedamos a la espera de la solicitud que nos haga para analizarle y ajustarle proactivamente los valores facturados de el servicio de alcantarillado de este inmueble, contrato 12879797. Se adjunta factura modificada por valor de \$209 565.

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:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bibiana Puerta Toro". The signature is written in a cursive style with a large initial "B".

---

BIBIANA PUERTA TORO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

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

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1145738
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	linaortiz500@hotmail.com - Lina Maria Ortiz Escobar
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11840370-Y5Z5
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-17 18:01
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/17 18:03:42	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 17 23:03:42 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/17 18:03:43	Jul 17 18:03:43 cl-t205-282cl postfix/smtp [6608]: 907931248850: to=<linaortiz500@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.8.35]:25, delay=0.6, delays=0.13/0.03/0.24/0.2, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.8.35] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DS3PEPF000099DC.namprd04.prod.outlook.com 2024-07-17T23:03:43.011Z 08DCA3726A5020E3] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/17 18:15:33	Consumo para id 1145738, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

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

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11840370-Y5Z5

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11840370-Y5Z5..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

Factura.pdf  
Detalle\_de\_respuesta.pdf

---

**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.

---

epm