

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

24 JUL 2024

30 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11847809-X8K4 Fecha Creación: 27/06/2024 03:35:00 PM  
Contacto: Jorge Eliecer Cardeño  
Instalación: 055519001000240000  
Dirección: CL 59 CR 51 -24  
Meses Reclamados: Junio-2024;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: JORGE ELIECER CARDEÑO Cédula: 1001158577 Dirección: CL 59 CR 51 -24 Contrato: 2412626 Teléfonos: 3212534753 Correo Electrónico: juandavidbarreto771@gmail.com Valor del reclamo: \$47.025 Acueducto + \$36.681 Alcantarillado = \$83.706 Observación: Usuario en calidad de Suscriptor inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JUNIO en el servicio de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO . Indica que el valor de los 10m3 en consumo que registran las lecturas no se ajusta a la realidad de las actividades realizadas en el comercio ya que no prestan servicios diferentes, la demanda sigue siendo la misma, ningún equipo o elemento está en mal estado o se presentan fugas. Por lo anterior, el usuario solicita un ajuste de la factura y el apoyo técnico de EPM para aclarar la situación. 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: c1d875f7-4793-41ee-8719-4ba11792f624

Nro. Respuesta: PQR-11847809-X8K4 Fecha Respuesta: 18/07/2024 08:09:00 AM  
Resultado: Accede no imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información se encuentra que el 13 de julio de 2024 se realiza revisión previa número 461047183, en la cual se logra identificar una fuga imperceptible, por lo cual se le precisa al usuario que a partir de su detección, dispone de dos meses para remediarla, periodo en el cual se le cobraría por promedio, al verificar se encuentra que no se realiza el cobro por promedio para el mes de junio, por lo tanto se realiza un ajuste de consumos al mes de junio (consumos del 27 de mayo al 26 de junio de 2024) cobrando de acuerdo al promedio de los últimos seis meses (6) 3 metros cúbicos (m3) en lugar de 10 m3, se realiza una modificación definitiva por valor de \$88 105.

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:



---

DANIEL ZAPATA CHICA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



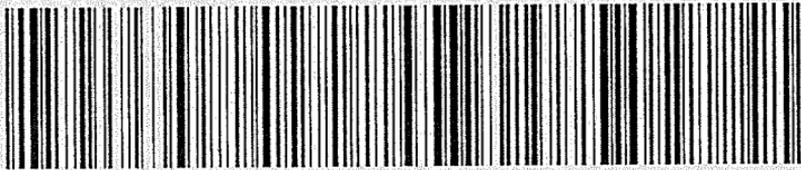
**CONTRATO:** 2412626  
**Facturación de:** JULIO/2024  
**Ciclo:** 11 - unica  
**CL 59 CR 51 -24**  
**MEDELLÍN-ANTIOQUIA**  
**Documento No:** 1405428255  
**Cliente:** ANA GLORIA TRUJILLO TIRADO  
**CC/NIT:** 32517917

**REFERENTE DE PAGO:** 1017040895-79  
**Sin recargo:** 02/08/2024

**RESUMEN ESTADO DE CUENTA**

<b>Servicio</b>	<b>Mes Anterior</b>		<b>Mes Actual</b>	
<b>EPM AGUAS</b>				
Acueducto	10 m3	\$84.417,20	7 m3	\$63.922,53
Saneamiento	10 m3	\$63.308,55	7 m3	\$47.210,72
<b>EPM ENERGIA</b>				
Energía	73 kwh	\$73.659,34	64 kwh	\$63.307,73
<b>Total EPM</b>				\$174.440,98
Mas cuentas vencidas				\$234.421,51
Total para otras entidades				\$101.744,51
<b>VALOR TOTAL A PAGAR</b>				\$510.607,00

Si tienes inconformidades con los valores facturados por tus servicios y deseas presentar una reclamación, no es necesario que lleves tu factura pagada. A través de nuestra Línea de Atención 44 44 115 en Medellín o la 01 8000 415 115 a nivel nacional, puedes verificar la identidad de contratistas y funcionarios que te prestan los servicios de EPM. Estamos ahí para brindarte tranquilidad.



(415)7707173981008(8020)101704089579(3900)510607(96)20240802

**CANCELE ANTES DE FECHA CON RECARGO**  
Pasada la fecha con recargo pagar a través del portal de EPM Recaudo en línea, Sudameris, Cootrafa, Coofinep, Reval.

**PAGAR SÓLO EN EFECTIVO O CON CHEQUE DE GERENCIA**

19-07-024 07:40:29 (201.234.67.131) - Contrato 2412626

EnviaElectronico 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 Emisor-Receptor.

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

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1147754
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	juandavidbarreto771@gmail.com - Jorge Eliecer Cardeño
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11847809-X8K4
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-19 18:00
<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	2024/07/19 18:02:15	<p><b>Tiempo de firmado:</b> Jul 19 23:02:15 2024 GMT</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.</p> <p>Jul 19 18:02:15 cl-t205-282cl postfix/smtp [27743]: 6D58A1248806: to=&lt;juandavidbarreto771@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.31, delays=0.08/0.15/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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 6a1803df08f44-6b7acb0d51csi27485206d6.513 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))</p>
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/19 18:02:15	
Consumo WS notificacion	2024/07/19 18:32:14	Consumo para id 1147754, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

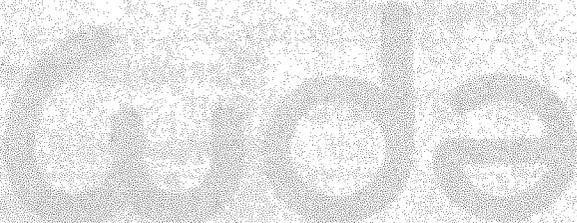
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11847809-X8K4

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11847809-X8K4..

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.

---