

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 sufrida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11853485-V5X2

Fecha Creación: 02/07/2024 10:06:40 AM

Contacto: Henry Antonio Restrepo Vallejo

Instalación: 052418004000320000

Dirección: CL 28 CR 44 -32

Meses Reclamados: Mayo-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Henry Antonio Restrepo Vallejo Cédula: 15534834 Dirección: CL 28 CR 44 -32 Contrato: 310171 Teléfonos: 3145392440 Correo Electrónico: jeringz00957@gmail.com Valor del reclamo: \$ 243.356 (ajustes conceptos facturados - mayo) Observación: Usuario en calidad de Administrador inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio por ajustes conceptos facturas de mayo en el servicio de Acueducto. Indica que les están facturando un consumo el cual no han tenido en el inmueble, solicita que se le verifiquen de nuevo los contadores, ya que en el local registran dos contadores, uno que usan y otro que no pero está instalado, adicional se evidencia que dejan las observaciones en las facturas de que hay trocamientos o que el medidor está destruido, lo cual no es así y el servicio sigue funcionando normal, a causa de eso y el alto consumo facturado solicita la revisión por parte de los técnicos de epm para que le aclaren que sucede con el servicio o identificar si hay errores con la 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: 6bb30c4f-25d9-4c53-9b42-4bdba8e166f1

Nro. Respuesta: PQR-11853485-V5X2

Fecha Respuesta: 17/07/2024 03:42:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que para el mes de mayo de 2024 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 32 metros cúbicos (m<sup>3</sup>), sobrepasando el límite superior de 6,32 m<sup>3</sup>, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a facturar según el promedio histórico de los consumos 2 m<sup>3</sup> y dejó en investigación 30 m<sup>3</sup> realizando la respectiva revisión previa el día 21 de mayo de 2024 con la cual se identifica que la causa consistente en el incremento del consumo se debe a variación en la utilización del servicio por mayor uso en la preparación de alimentos y en las actividades de aseo general, además medidor con servicio registra y controlando servicio no se observa registrar, lectura de 5109 m<sup>3</sup> acorde con la facturada, es decir que no hubo error en la lectura reportada, se revisa con geófono y no existen fugas imperceptibles ni perceptibles. Según lo expuesto, para el mes de junio de 2024, además del consumo facturado por promedio histórico de 3,67 m<sup>3</sup> y siendo consistente con la causa que se identificó en la revisión previa, se reajusta el consumo pendiente de 30 m<sup>3</sup> de mayo 2024 cargados como ajustes conceptos facturados para un consumo total facturado en el periodo de 33,67 m<sup>3</sup>. Para el servicio de acueducto y alcantarillado; Por otra parte se envió visita de verificación técnica al inmueble, la cual fue realizada el día 06 de julio de 2024 donde se encontró medidor con lectura de 5161 m<sup>3</sup> acorde con la facturada, además se reviso con geófono no existe fuga imperceptible ni perceptible, se reviso por flujo y medidor no troca, ni existe error de lectura. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio del 2024 asociado a los ajustes conceptos facturados por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) ya que fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, que se dejan separados de manera temporal los consumos asociados a los ajustes conceptos facturados por valor de \$317 153. 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 segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**

M<sup>g</sup> Cristina O.

---

MARIA CRISTINA OSORIO CORREA  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



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>	1147100
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	jeringz00957@gmail.com - Henry Antonio Restrepo Vallejo
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11853485-V5X2
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-18 18:02
<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	2024/07/18 18:04:37	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 18 23:04:37 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/18 18:04:37	Jul 18 18:04:37 cl-t205-282cl postfix/smtp [7557]: 5D59B1248823: to=<jeringz00957@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.32, delays=0.07/0/0.17/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] 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=NoSuchUser af79cd13be357-7a198f988b7si30249485a.31">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser af79cd13be357-7a198f988b7si30249485a.31</a> - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/18 18:34:47	Consumo para id 1147100, 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-11853485-V5X2

---

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11853485-V5X2..

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.

---