

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM
FIJACION EN CARTERA DESFIJACION EN CARTERA
24 JUL 2024 30 JUL 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11880056-S1N9 Fecha Creación: 09/07/2024 04:55:39 PM
Contacto: Sonia Gladis Maya
Instalación: 092411701200769703
Dirección: CL 21 G CR 41 B -76 (INTERIOR 9703)
Meses Reclamados: Junio-2024;
Servicio: Agua Potable Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Propietario reclama por el consumo de agua que se cobro como ajustes de junio para el mes de julio, manifiesta que vive sola y tiene una fuga en el sanitario pero la está controlando por que cierra la llave de paso.

Nro. Respuesta: PQR-11880056-S1N9 Fecha Respuesta: 19/07/2024 10:04:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender su necesidad, por ello, analizamos su reclamación relacionada con los consumos de acueducto y alcantarillado facturados en el mes de julio de 2024 donde se cobró los ajustes por conceptos facturados de junio, donde manifiesta que vive sola y tiene una fuga en el sanitario pero la está controlando por que cierra la llave de paso, consideramos los siguientes elementos; se verificó la facturación del contrato 11223485 y se informa que en la factura de junio (consumo del 11 de abril al 11 de mayo) se cobró 2,67 metros cúbicos (m3) según el promedio del inmueble en lugar de 14 m3, toda vez que presentó una desviación significativa que debía ser investigada según "ARTICULO 149 de la Ley 142 - De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso. Por lo anterior se realizó visita los días 24 de mayo y 25 de junio y se encontró medidor con lectura 835 y 836 (bien leído) y no se encontró nadie en la instalación por lo cual no se logró realizar la verificación técnica. Así las cosas, se procedió a volvió visitar nuevamente el 15 de julio y se encontró medidor con lectura 837 (bien leído) en visita se encontró que medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, aforo consiste en sanitario y llaves, no hay trocamiento, no hay error lectura, no comparte el servicio y funciona vivienda. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no realizó modificaciones sobre los consumos facturados en el mes de julio de 2024 donde se cobró los ajustes por conceptos facturados de junio con 11,330 m3 que estaban en investigación para el servicio de acueducto y alcantarillado suscrito bajo el contrato N° 11223485, toda vez que éstos son considerados correctos, dado que fueron determinados por diferencia de lecturas tomadas al medidor. Si decide presentar los recursos de ley, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación, si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación (\$41 734) serán cargados en el próximo estado de cuenta como saldos atrasados, y de no ser cancelados en el segundo vencimiento de factura se le suspenderá el servicio, lo cual ocasiona el cobro posterior de la 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:

Giselle Puerta S.

GISELLE PUERTA SANCHEZ

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

Id Mensaje	1148805
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	mayasoniagladys@gmail.com - Sonia Gladis Maya
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880056-S1N9
Fecha Envío	2024-07-22 18:01
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/22 18:02:33	Tiempo de firmado: Jul 22 23:02:33 2024 GMT Política: 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.)	2024/07/22 18:02:33	Jul 22 18:02:33 cl-t205-282cl postfix/smtp [6701]: 278C91248823: to=<mayasoniagladys@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.31, delays=0.09/0.14/0.07, 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_d75a77b69052e-44f9ce07330si87874991cf.639 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/22 18:19:04	Consumo para id 1148805, 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-11880056-S1N9

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880056-S1N9..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11880056-S1N9-8945.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.
