

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 al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11901582-X9B7 Fecha Creación: 17/07/2024 08:07:27 AM
Contacto: Jenny Gonzalez Acevedo
Instalación: 053228208601980302
Dirección: CR 28 B CL 38 F -198 (INTERIOR 302)
Meses Reclamados: Julio-2024;Junio-2024;Mayo-2024;Abril-2024;Marzo-2024;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Yeny Gonzalez Acevedo Cédula: 43678941 Dirección: CR 28 B CL 38 F -198 (INTERIOR 302)
Contrato: 12368184 Teléfonos: 3205711930 Correo Electrónico:YENYXGONZA@GMAIL.COM Valor del reclamo: acueducto Julio 91.112,1 Junio 100517,22 Mayo 97415,07 Abril 74627,92 Marzo 101972,5 Alcantarillado Julio 71.463,33 Junio 78840,19 Mayo 76409 Abril 58535,55 marzo 79983,69
Meses a reclamar: 5 meses Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio-Junio-mayo-abril-marzo en el servicio de acueducto . Indica que vive hace 13 meses en la vivienda son 2 adultos y un niño y siempre le ha llegado un valor muy alto en los servicios, compara con otra persona que viven casi la misma cantidad de personas y le llegan mas o menos 7 m3 mientras a ella le llegan mas de 20 m3 en promedio . 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:41bf5513-f1d0-4e80-a65d-03e29f7f61f1

Nro. Respuesta: PQR-11901582-X9B7 Fecha Respuesta: 18/07/2024 02:36:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica: Mes de marzo: el consumo de 34 metros cúbicos (m3) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 40,7 m3. Mes de abril: el consumo de 18 m3 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 39,87 m3. Mes de mayo: el consumo de 23 m3 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 38,22 m3. Mes de junio: el consumo de 23 m3 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 38,22 m3. Mes de julio: el consumo de 21 m3 fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 37,4 m3. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar la totalidad de la factura. No se deja valores en reclamación dado que las facturas de marzo, abril, mayo fueron pagados y las de junio y julio, sus consumos se encuentran liquidados dentro del promedio histórico de los últimos cinco (5) meses.

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:

Yurani Fernández

LEIDY YURANI FERNANDEZ MONTOYA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

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	1148312
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	YENYXGONZA@GMAIL.COM - Jenny Gonzalez Acevedo
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11901582-X9B7
Fecha Envío	2024-07-19 18:03
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/19 18:06:23	Tiempo de firmado: Jul 19 23:06:23 2024 GMT Política: 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.)	2024/07/19 18:06:23	Jul 19 18:06:23 cl-t205-282cl postfix/smtp [12114]: 1243C12487F7: to=<YENYXGONZA@GMAIL.COM>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.27]:25, delay=0.37, delays=0.13 /0.02/0.15/0.07, 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser6a1803df08f44-6b7acaf8846si27366456d6.465 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/19 18:20:26	Consumo para id 1148312, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

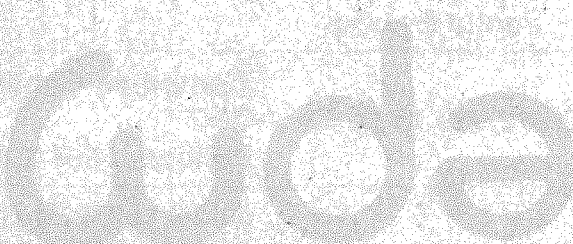
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado; en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11901582-X9B7

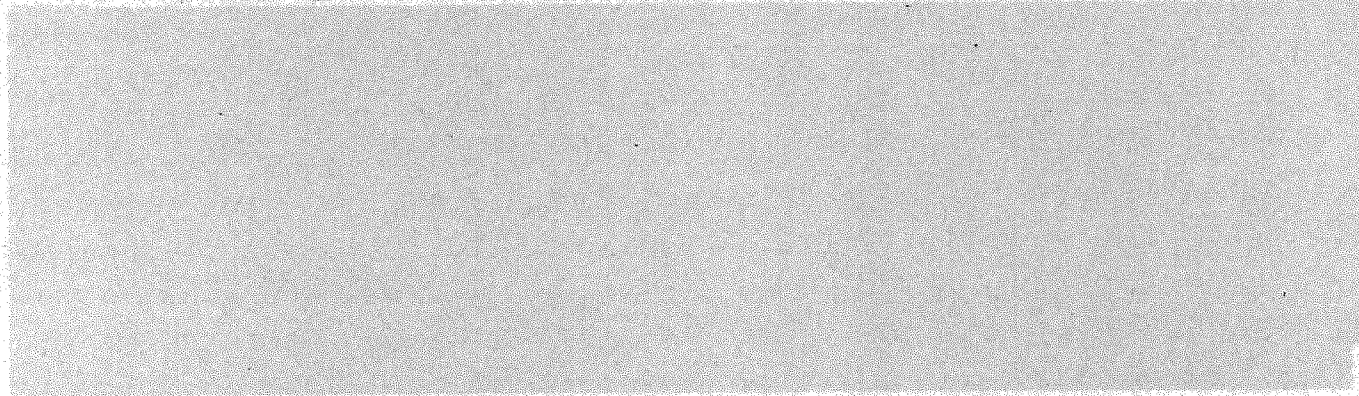
Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11901582-X9B7..

Gracias por utilizar los medios digitales



Adjuntos

Detalle-PQR-11901582-X9B7-349.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.
