

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

25 JUL 2024

31 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11877209-L9M0

Fecha Creación: 09/07/2024 11:05:30 AM

Contacto: Martha Elena Madrigal Builes

Instalación: 040516000300370305

Dirección: CL 6 SUR CR 50 C -37 (INTERIOR 305)

Meses Reclamados: Julio-2024;Marzo-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria manifiesta su inconformidad por el alto cobro en el servicio de acueducto para el mes de julio llegaron 21 m3 y su promedio es de 14 m3 tanto de acueducto como de alcantarillado, indica que viven 3 personas, pero que es primera vez que se aumenta tanto. Se modifica la factura temporalmente cobrando 14 m3 del promedio de consumos. Favor revisar si existen daños, trocamiento, error de lectura, si comparte.

Nro. Respuesta: PQR-11877209-L9M0

Fecha Respuesta: 22/07/2024 05:22:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante atender sus necesidades, es por eso que en atención a su reclamación su inconformidad por el alto cobro en el servicio de acueducto para el mes de julio llegó 21 m3 y su promedio es de 14 m3 tanto de acueducto como de alcantarillado, indica que viven 3 personas, pero que es primera vez que se aumenta tanto. Con el fin de verificar las causas en el aumento del consumo, se programó una visita técnica para el día 12 de julio de 2024, donde se revisó medidor con servicio registra controlando no se ve registrar, se revisó con geófono y no existe fuga perceptible, ni imperceptible, no existe error lectura, no comparten servicio, no existe trocamiento, los consumos consisten en sanitario y llaves no hay cambios de consumo, ni nuevos hábitos, ni existen más personas, funciona vivienda. Consecuentes con lo anterior, lo facturado en los meses de marzo y julio corresponde a variación en la utilización del servicio. 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 reclamados, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación \$58.736 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:

Lina Marcela Correa

LINA MARCELA CORREA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

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	1149906
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	crstinarm_30@hotmail.com - Martha Elena Madrigal Builes
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11877209-L9M0
Fecha Envío	2024-07-23 18:02
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/23 18:04:17	Tiempo de firmado: Jul 23 23:04:17 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.)	2024/07/23 18:04:18	Jul 23 18:04:18 cl-t205-282cl postfix/smtp [3424]: 8C0A21248807: to=<crstinarm_30@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM [52.101.8.43]:25, delay=0.49, delays=0.12/0.03/0.21/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM [52.101.8.43] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DS1PEPF0001708E.namprd03.prod.outlook.com 2024-07-23T23:04:17.925Z 08DCAAC3F4DAE55E] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/23 18:21:15	Consumo para id 1149906, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

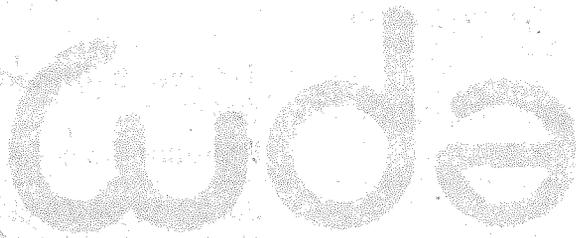
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11877209-L9M0

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11877209-L9M0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11877209-L9M0-1527.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.
