

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

25 JUL 2024

31 JUL 2024

aguas regionales® Grupo-epm

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Las Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en calidad de contratista de la empresa Aguas Regionales S.A. E.S.P., de acuerdo con lo establecido en el Acta de Transacción vigente, celebrada entre ambas empresas, le informa el resultado de la solicitud:

Caso Nro: PQR-11879988-W0Z7

Fecha Creación: 09/07/2024 04:43:58 PM

Contacto: Luz Eleida Mosquera Sinisterra

Instalación: 190838100562745000

Dirección: RURAL_190838100562745000_CL 93 20 57 BR EL BOSQ

Meses Reclamados: Julio-2024;Junio-2024;

Servicio: Agua Potable Uraba

Municipio: TURBO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Eleida Mosquera Sinisterra Cédula: 39311772 Dirección:
RURAL_190838100562745000_CL 93 20 57 BR EL BOSQ Contrato: 9377515 Teléfonos: 3234825993
Correo Electrónico: luzmosi04@gmail.com Valor del reclamo: \$15.793,33 Observación: Usuario en
calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio y julio en el
servicio de acueducto. Indica que estuvo fuera del inmueble aproximadamente 28 días en el cual dejo
la llave totalmente cerrada y no entiende por que incremento el consumo, viven 1 persona. 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: d760fdcc-8fbe-41bf-8a5c-9d747b4417da

Nro. Respuesta: PQR-11879988-W0Z7

Fecha Respuesta: 19/07/2024 05:54:00 PM

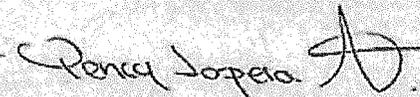
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para junio de 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 3 metros cúbicos (m3), sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 0,80 m3 y para el mes de julio de 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 4 m3, sobrepasando el límite superior para el periodo y configurándose una desviación significativa de 1,80 m3. Nuestra Empresa de conformidad con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), procedió a generar la orden de investigación de consumos 438420771 del miércoles, 17 de abril de 2024 y la orden 453618374 del lunes, 17 de junio de 2024, en ambas, de acuerdo con lo dispuesto en el CCU en el capítulo de desviaciones significativas, se hace uso de información histórica de consumos de la instalación en la cual se pudo concluir que el consumo investigado se encuentra dentro de los parámetros normales con base en los promedios de la instalación y se concluyó que la a variación en el consumo se debió al nivel de utilización por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio de agua potable y alcantarillado para el mes de junio y julio de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación del estado de cuenta de junio y julio de 2024, porque se encuentran canceladas en su totalidad. De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su clausula 38, la medición del consumo de alcantarillado será el equivalente a la medición del servicio público de acueducto. Así mismo, la cláusula 47 determina que en el caso en que EPM preste el servicio de alcantarillado, el consumo dejado de facturar en este servicio será igual al consumo dejado de facturar en el servicio de acueducto. Así las cosas, cuando nos referimos al servicio de agua potable, por analogía, también lo hacemos sobre el servicio de alcantarillado.

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 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 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:



YENCY BIBIANA LOPERA AGUDELO

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	1148811
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	luzmosi04@gmail.com - Luz Eleida Mosquera Sinisterra
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11879988-W0Z7
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 18:02:32	Tiempo de firmado: Jul 22 23:02:32 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/22 18:02:33	Jul 22 18:02:33 ci-t205-282cl postfix/smtp [5164]: 2FA011248825: to=<luzmosi04@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0.03/1.1/0.2, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp 4fb4d7f45d1cf-5a30c2f4cbbsi5101651a12.371 - gsmtmp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/22 18:19:46	Consumo para id 1148811, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

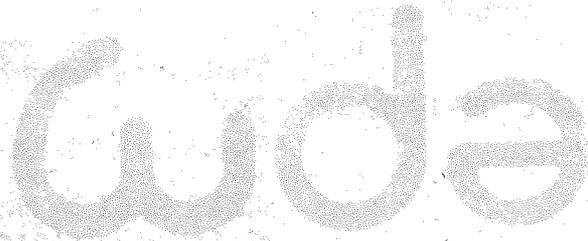
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11879988-W0Z7

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11879988-W0Z7..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11879988-W0Z7-5585.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.
