

## RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

Caso Nro: PQR-11888568-H1P4 Fecha Creación: 11/07/2024 05:45:50 PM  
Contacto: Gisela Janeth Pimienta Osorio  
Instalación: 050715006100970249  
Dirección: CL 5 CR 76 A -97 (INTERIOR 249 )  
Meses Reclamados: Julio-2024;  
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gisela Janeth Pimienta Osorio Cédula: 43257157 Dirección: CL 5 CR 76 A -97 (INTERIOR 249 ), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 159656 Teléfonos: 3117084564 Correo Electrónico: giselapimientaos@amigo.edu.co Valor del reclamo: \$92.300,89 Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que durante este ultimo periodo a identificado un incremento significativo en estos servicios, manifiesta que solo viven dos personas y una permanece todo el día por fuera y tampoco se cocina en el inmueble, además no hubo ninguna novedad que justifique estos valores facturados, por lo cual solicita que por favor se revisen estos cobros realizados y si es posible, reconsiderarlos. 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: fe8f1ab8-bf33-446e-bd37-4cadfbbccdb

Nro. Respuesta: PQR-11888568-H1P4 Fecha Respuesta: 22/07/2024 07:20:00 PM  
Resultado: No Accede

## Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 11 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 14,30 m3 y el consumo promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble es 8,667 m3. 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 julio de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se concluye que el consumo de acueducto facturado para julio de 2024 es correcto y corresponde a la utilización del servicio, y no se realiza la separación de valores por reclamación debido a que la factura fue cancelada en su totalidad.

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:

Viviana M Ortega L.

---

VIVIANA MARCELA ORTEGA LOPEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

emda

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>    | 1149914   |
| <b>Emisor</b>        | admin@epm.com   |
| <b>Destinatario</b>  | giselapimientaos@amigo.edu.co - Gisela Janeth Pimienta Osorio |
| <b>Asunto</b>        | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888568-H1P4  |
| <b>Fecha Envío</b>   | 2024-07-23 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                                      | 2024/07/23 18:04:16 | <p><b>Tiempo de firmado:</b> Jul 23 23:04:16 2024 GMT</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.</p>   |
| No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | 2024/07/23 18:04:16 | <p>Jul 23 18:04:16 cl-t205-282cl postfix/smtp [18255]: 5D57F1248756:<br/>to=&lt;giselapimientaos@amigo.edu.co&gt;,<br/>relay=ASPMX.L.GOOGLE.COM [172.253.63.27]:25, delay=0.39, delays=0.09/0/0.17/0.12, dsn=5.1.1, status=bounced (host ASPMX.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_d75a77b69052e-44f9cf0c1e5si115951351cf.687">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser_d75a77b69052e-44f9cf0c1e5si115951351cf.687</a> - gsmtip (in reply to RCPT TO command))</p> |
| Consumo WS notificacion  | 2024/07/23 18:21:25 | <p>Consumo para id 1149914, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente</p>   |

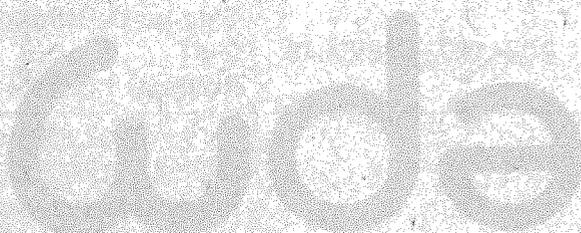
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11888568-H1P4

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888568-H1P4..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

Detalle-PQR-11888568-H1P4-5387.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.

---

epm