

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL

PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISION EN CARTERA

DESTINACION EN CARTERA

10 MAY 2024

17 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 800.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11680273-B4X1

Fecha Creación: 26/04/2024 07:56:36 AM

Contacto: Paula Andrea Betancur Suarez

Instalación: 024420005300340000

Dirección: CR 40 CL 45 C SUR -34

Meses Reclamados: Marzo-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: ENVIGADO

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Paula Andrea Betancur Suarez Cédula: 43831934 Dirección: CR 40 CL 45 C SUR -34  
Contrato: 957613 Teléfonos: 3006164379 Correo Electrónico: omable@bellsouch.net Valor del reclamo: \$88.291,82 Observación: Usuario en calidad de encargada inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de marzo en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que desde hace un poco mas de 2 años el inmueble se encuentra desocupado y no han presentado daños o fugas, por lo que no entiende el incremento del consumo. Solicita realizar la respectiva validación y revisión. 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: 597fc377-6ca5-4991-8365-1207a4cd36de

Nro. Respuesta: PQR-11680273-B4X1

Fecha Respuesta: 07/05/2024 08:52:00 AM

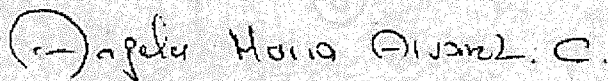
Resultado: No Accede

Decisión:

Teniendo en cuenta que, para el mes de marzo del 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 34 metros cúbicos, sobrepasando el límite superior de 0 (m<sup>3</sup>), configurándose una desviación significativa, Nuestra Empresa y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), en su cláusula 39, procedió con la orden de realización de revisión número 433928746, del día 22 de abril de 2024. Logrando establecer que el motivo del incremento en el consumo fue debido a variación en nivel de utilización por mayor uso del servicio, informa el señor Fabian Tobón que realizaron más uso del servicio en el mes investigado por obra en construcción durante el periodo de febrero y marzo del 2024 y la instalación antes estaba desocupada, se revisó con geófono, el medidor con servicio registra y controlándolo no se ve registrar. El consumo de 34 (m<sup>3</sup>) fue cobrado en su totalidad en el estado de la cuenta de marzo del 2024. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de marzo de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, teniendo en cuenta que, durante el proceso de investigación de consumos acá referido, se realizó varias revisiones de rigor en el punto de prestación del servicio con las ordenes 431633737, 431605027 y 433928746 de los días 14 y 20 de marzo y 22 de abril del 2024, no se hallaron anomalías. Sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Nota Aclaratoria: 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. Observación: No se separan valores porque la factura de marzo del 2024 se encuentra 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:**



---

ANGELA MARIA ALVAREZ CARDONA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** 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>	1100121
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	omarble@bellsouch.net - Paula Andrea Betancur Suarez
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11680273-B4X1
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-08 19:00
<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	2024/05/08 19:01:33	<b>Tiempo de firmado:</b> May 9 00:01:33 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	2024/05/08 19:01:33	May 8 19:01:33 cl-t205-282cl postfix/smtp [30197]: 1453212487D1: to=<omarble@bellsouch.net>, relay=none, delay=0.09, delays=0.05/0.02/0.02/0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=bellsouch.net type=A: Host not found)
Consumo WS notificacion	2024/05/08 19:12:07	Consumo para id 1100121, estado 54: --- [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

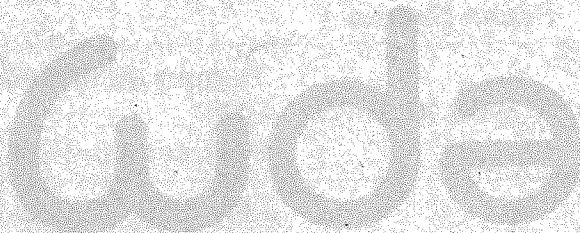
---

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11680273-B4X1

---

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11680273-B4X1..

Gracias por utilizar los medios digitales



---

## Adjuntos

--

---

## 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.

---