

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

15 MAY 2024

21 MAY 2024 RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11690372-Q9X5

Fecha Creación: 30/04/2024 12:27:18 PM

Contacto: Yudis Valoyes Medrano

Instalación: 058311301110630401

Dirección: CL 81 C CR 31 AA -63 (INTERIOR 401 )

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: YUDIS VALOYES MEDRANO Cédula: 33266444 Dirección: CL 81 C CR 31 AA -63 (INTERIOR 401 ) Contrato: 12333351 Teléfonos: 3136151484 Correo Electrónico: irdi20@hotmail.com Valor del reclamo: 27.308,11 Observación: Usuario en calidad de (Inquilino) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Abril en el servicio de Acueducto y Alcantarillado. Indica que viven 4 personas, todas son mujeres y trabajan de internas, por lo que solo están en la casa los fines de semana, salen a descanso el sábado y se regresan a trabajar el domingo en la noche, entonces no comprende de donde sale tanto consumo si no permanecen mucho en la casa, no le había llegado tanta factura ni siquiera cuando vivían 5 personas todo el tiempo en la vivienda, entonces necesita que le revisen que está pasando con el servicio. 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: c1122526-df81-4eec-83e7-5d4b181b11a1

Nro. Respuesta: PQR-11690372-Q9X5

Fecha Respuesta: 08/05/2024 04:54:00 PM

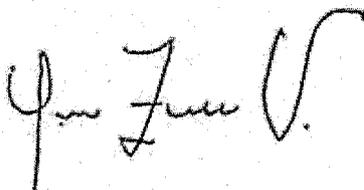
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello analizamos su requerimiento relacionado con el incremento en el consumo para el servicio de agua en el mes abril de 2024, y con el fin de brindarle una respuesta, consideramos los siguientes elementos: Para una mejor comprensión de la información que a continuación le presentamos, es necesario que tenga claro el concepto de desviación significativa. Este se refiere al incremento o disminución de los consumos en la instalación para un periodo específico por encima o por debajo de los límites que se encuentran establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes. Su cálculo está soportado además en lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y se toma como referencia el consumo promedio histórico que ha sido facturado en los últimos seis (6 meses). Para el mes de abril 2024 se registró por diferencia de lecturas unos consumos de 11 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) consumo comprendido entre (el día 5 de marzo hasta el 03 de abril de 2024) sobrepasando el límite superior de 10 m<sup>3</sup> configurándose una desviación significativa, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, por lo tanto, procedimos a realizar la revisión previa para el 16 de abril de 2024 mediante orden número 435918492, la visita fue atendida por la señora karol Gómez, en ella, se encontró medidor en normal estado de funcionamiento, se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible. siendo el equipo de medida el único testigo que tiene nuestra empresa para facturar los consumos. y este último registra los consumos de acuerdo con los hábitos de uso del servicio en cada inmueble, la capacidad de elementos instalados para el uso del servicio y su mantenimiento. Consecuentes con lo anterior se procedió a facturar la totalidad del consumo de 11 m<sup>3</sup>. Así las cosas, podemos determinar que la facturación generada de nuestra parte es correcta, puesto que fue emitida en los términos de los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, donde se agotó el contenido obligacional impuesto en la normatividad vigente ante la desviación significativa en el periodo de abril de 2024 y se garantizó el derecho a la medición de los consumos demandados en la instalación. 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 abril de 2024 en el servicio de agua bajo el contrato 12333351, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Se adjunta factura provisional por \$191.455. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 6m<sup>3</sup> kWh. Se dejan en reclamación 4 m<sup>3</sup> por valor de \$16.264 pesos. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación 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:



YOLANDA ZAPATA VANEGAS

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>    | 1102478  |
| <b>Emisor</b>        | admin@epm.com  |
| <b>Destinatario</b>  | irdi20@hotmail.com - Yudis Valoyes Medrano                   |
| <b>Asunto</b>        | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690372-Q9X5 |
| <b>Fecha Envío</b>   | 2024-05-10 17:39   |
| <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                                      | 2024/05/10 17:40:43 | <b>Tiempo de firmado:</b> May 10 22:40:43 2024 GMT<br><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.  |
| No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | 2024/05/10 17:40:44 | May 10 17:40:44 cl-t205-282cl postfix/smtp [25672]: E8BC91248801: to=<irdi20@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.58.161]:25, delay=0.41, delays=0.07/0.02/0.19/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[104.47.58.161] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (in reply to RCPT TO command)) |
| Consumo WS notificacion  | 2024/05/10 17:51:31 | Consumo para id 1102478, 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-11690372-Q9X5

## Notificación PQR

Cuda

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690372-Q9X5..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

Factura.pdf  
Detalle\_de\_respuesta.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