

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024



NIT. 890.804.896 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11665993-X6V6

Fecha Creación: 22/04/2024 09:30:28 AM

Contacto: Leidy Isabel Giraldo Aristizabal

Instalación: 097512107000230000

Dirección: CL 72 A CR 57 -23

Meses Reclamados: Abril-2024;Marzo-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Leidy Isabel Giraldo Aristizabal Cédula:43905721 Dirección:CL 72 A CR 57 -23
Contrato:10953998 Teléfonos:3128526592 Correo Electrónico:leidyisabelgiraldo@gmail.com Valor del
reclamo:\$321.218 Observación: Usuario en calidad de (Propietaria) inconforme con el cobro realizado
en la factura del mes de Marzo-Abril en el servicio de Acueducto-Alcantarillado . Indica que no esta de
acuerdo con el cobro en "Ajustes conceptos facturados" Ya que en el momento de la revisión se
manifestó que el baño tenia un daño en accesorio, la usuaria menciona que es falso debido que no
presentaba ningún goteo o desperdicio del servicio, solo que por falta de conocimiento no se lo expuso
al funcionario, por ende solicita se investigue nuevamente para conocer la causa exacta del incremento
o en su defecto se genere una corrección de la factura. . 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:55994e12-396a-49c0-acf6-b0472501b88b

Nro. Respuesta: PQR-11665993-X6V6

Fecha Respuesta: 09/05/2024 03:35:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y atender sus necesidades e inquietudes, por lo que analizando su reclamación, hemos identificado que para el mes en el cual reclama, se presentaron ajustes a conceptos facturados en uno de los meses anteriores. En consecuencia, se decide dar alcance al reclamo e incluir dicho mes en el mismo. Por ende, y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que para marzo de 2024, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 69 metros cúbicos (M3). Sobrepasando el límite superior para el periodo, configurándose una desviación significativa de 39,5 M3. Nuestra Empresa, de acuerdo con los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes (CCU), procedió a facturar el promedio histórico individual de los últimos seis (6) meses en el inmueble. Es decir: 29,5 M3, y generó la orden de investigación de consumos. En atención de ello, se realizaron las revisiones previas. En dichas visitas de verificación se revisó la instalación con apoyo de herramientas técnicas (geófono) y no se hallaron fugas imperceptibles, e internamente en el inmueble no se identificaron elementos de juicio que le permitan a la empresa reconsiderar los valores facturados. Se identificó fuga perceptible en un sanitario con accesorios deteriorados, botando constantemente agua. También se comparte servicio con dos viviendas más; por lo cual se sugiere mandar a reparar fuga cuanto antes e independizar viviendas con contadores aparte, para así identificar el consumo de cada cual. Conforme a lo anterior, confirmamos que los valores cobrados en la factura de abril de 2024, con la observación de: "ajustes conceptos facturados", para el periodo de marzo de 2024, en el servicio de agua potable. Son correctos, toda vez que estos hacen referencia a consumos dejados de facturar en la instalación y fueron registrados por diferencia de lecturas tomadas del medidor. En cuanto a lo relacionado al mes de abril de 2024, se identificó que el consumo de 34 M3, facturado en esta cuenta, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa, debido a que el límite superior en la instalación fue de 48,54 M3, para el periodo. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de marzo y abril de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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) periodos en el inmueble, que en este caso corresponde a: 29,10 M3. De no realizar este pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación: 4,9 M3. Por valor de: \$39.847. Así mismo, se dejan en reclamación: 39,5 M3 para marzo de 2024, por valor de: \$321.219, correspondiente a los "ajustes a conceptos facturados". 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. (se anexa factura). Nota Aclaratoria: De acuerdo con el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 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. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; 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.

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:



JUAN ESTEBAN OSSA QUICENO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 04/06/2024

REFERENTE DE PAGO:
1005640608-81

CONTRATO: 10953998

DIRECCIÓN ENTREGA:

CL 72 A CR 57 -23

MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1391772000

CLIENTE: CARDONA ORTEGA EDILSON FERNANDO

CC/NIT: 71225746

CICLO: 12 - ESTRATO: 2

COTIZACION-ANUNCIO/INFORMACION

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
epm ACUEDUCTO	30 m3	\$116.910,60	34 m3	\$330.621,73
SANEAMIENTO	30 m3	\$90.513,76	34 m3	\$247.702,96
ENERGÍA	102 kwh	\$46.187,76	107 kwh	\$55.662,85
GAS	10 m3	\$16.257,73	12 m3	\$56.489,74

TOTAL EPM \$690.477,29

MÁS CUENTAS VENCIDAS \$4,32

TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES \$83.993,51

MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES -\$361.066,12

TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$413.409,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$107.640,80**



(415)7707173981008(8020)100564060881(3900)413409(96)20240604



CONTRATO:
10953998

TOTAL A PAGAR \$413.409,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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

Id Mensaje	1102584
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	leidyisabelgiraldo@gmail.com - Leidy Isabel Giraldo Aristizabal
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11665993-X6V6
Fecha Envío	2024-05-10 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	2024/05/10 18:02:29	Tiempo de firmado: May 10 23:02:29 2024 GMT Política: 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 18:02:29	May 10 18:02:29 cl-t205-282cl postfix/smtp [24971]: 5ECAE12487D3: to=<leidyisabelgiraldo@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.36, delays=0.12/0.16/0.08, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26] 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 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser 6a1803df08f44-6a15f1d6c56si35421456d6.11 - gsmt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/10 18:12:43	Consumo para id 1102584, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

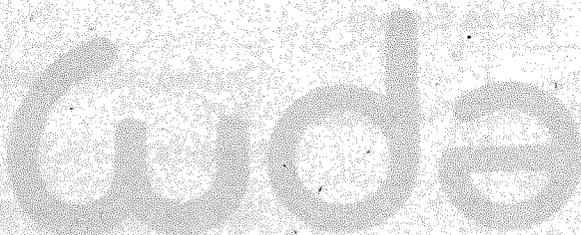
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11665993-X6V6

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11665993-X6V6..

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.