

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11677121-H1Z2

Fecha Creación: 25/04/2024 08:33:31 AM

Contacto: Elsy Del Socorro Lopez

Instalación: 095476006000090000

Dirección: DIAG 56 AVDA 46 -9

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Cobro de cargos relacionados con el
servicio público

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de dueña reclama por sus cargos fijos facturados por el servicio de agua, indica que el servicio se le retiro desde 10 de enero y aun se le sigue facturando dichos valores, manifiesta no comprender la razón.

Nro. Respuesta: PQR-11677121-H1Z2

Fecha Respuesta: 10/05/2024 08:46:00 AM

Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

De acuerdo con el análisis realizado en los sistemas de información de EPM, se evidencia que para el inmueble con dirección DIAG 56 AVDA 46 -9, se realizo retiro definitivo del servicio de acueducto y alcantarillado, los accesorios retirados se entregaron al usuario, dichos trabajos se realizaron el día 17 de enero de 2024, sin embargo esta solicitud no se ha cerrado en nuestros aplicativos debido a una inconsistencia, generando esto que se facturen los cargos fijos. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa reconsidera el cobro del cargo fijo facturado para el periodo de abril de 2024 ya que este no es correcto, generando una modificación total por valor de \$8.965.63.

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:

CLAUDIA MARIA VARGAS QUICENO

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	1103038
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	eslsysolopez@hotmail.com - Elsy Del Socorro Lopez
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11677121-H1Z2
Fecha Envío	2024-05-14 06:46
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/14 06:47:15	Tiempo de firmado: May 14 11:47:15 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.

No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de correo no pudo entregar el correo)

2024/05/14 06:47:41

--60675b36-7819-4f1f-9252-cf280d731756 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Elsy Del Socorro Lopez (eslsysolopez@hotmail.com) <mailto:eslsysolopez@hotmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: BEYP281MB4195.DEUP281.PROD.OUTLOOK.COM eslsysolopez@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from BE1P281CA0053.DEUP281.PROD.OUTLOOK.COM (2603:10a6:b10:23::10=) by BEYP281MB4195.DEUP281.PROD.OUTLOOK.COM (2603:10a6:b10:aa::12) with Microsoft SMTP Server (version=3DTLS1_2, cipher=3DTLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.7587.25; Tue, 14

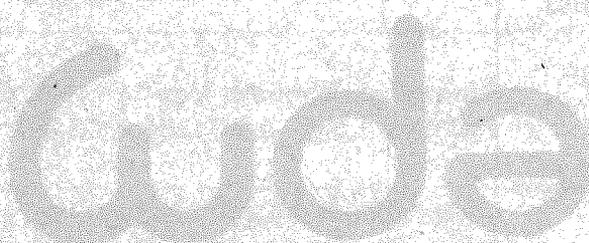
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11677121-H1Z2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11677121-H1Z2..

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

