

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 a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11693829-S3D1 Fecha Creación: 02/05/2024 10:52:56 AM
Contacto: Gloria Stella Londoño Molina
Instalación: 053312003200130001
Dirección: CL 32 CR 33 B -13 (INTERIOR 1)
Meses Reclamados: Abril-2024;
Servicio: Agua Potable Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Gloria Stella Londoño Molina Cédula: 43544755 Dirección: CL 32 CR 33 B -13 (INTERIOR 1)
Contrato: 944824 Teléfonos: 3045856681 Correo Electrónico: cirolondono@hotmail.com Valor del reclamo: \$125.031 Observación: Usuario en calidad de Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril de 2024, en el servicio de Aguas. Indica que no esta de acuerdo con el consumo generado en el inmueble, ya que lo considera muy alto, de igual manera, manifiesta que tiene la sospecha que esta compartiendo el servicio con otro inmueble dado que siempre que estan utilizando el agua en este apartamento se reduce el agua en su vivienda por lo tanto solicita se revise esta situación. 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: b50988f4-6e54-4c21-af3b-00d1cd80353a

Nro. Respuesta: PQR-11693829-S3D1 Fecha Respuesta: 10/05/2024 02:35:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día viernes, 10 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 211 metros cúbicos (m³), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se encontró que no hay intercambio con otro medidor, no surte más instalaciones, la dirección de facturación está correcta, serie de medidor 2022557051. Se revisó con geófono, no existe fuga imperceptible ni perceptible, no comparte el servicio, no hay error lectura. 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 del 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 31,07 m³. No se realiza separación de valores pues el consumo es menor al promedio de los últimos cinco (5) meses de consumo, Se indica que si desea realizar uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho, deberá acreditar la cancelación total de la factura del mes objeto de reclamo.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

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	1103221
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	cirolondono@hotmail.com - Gloria Stella Londoño Molina
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11693829-S3D1
Fecha Envío	2024-05-14 06:49
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 06:50:47	Tiempo de firmado: May 14 11:50:47 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/14 06:50:48	May 14 06:50:48 ci-t205-282ci postfix/smt [23618]: B496F12487F3: to=<cirolondono@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.11.8]:25, delay=0.63, delays=0.05/0/0. 39/0.18, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.11.8] said: mailbox unavailable (S2017062302). [SN1PEPF0002636A. namprd02.prod.outlook.com 2024-05-14T11: 50:48.225Z 08DC723D9676705D] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/14 07:02:43	Consumo para id 1103221, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

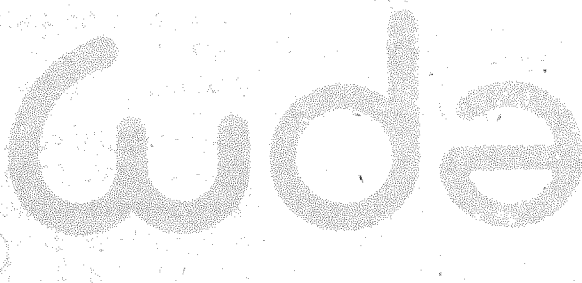
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que pueda ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11693829-S3D1

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11693829-S3D1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11693829-S3D1-4033.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