

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTELERÍA DESFIJACIÓN EN CARTELERÍA

22 ABR 2025

29 ABR 2025

Advertencia: La notificación
se considera ~~entida~~ al
finalizar el día siguiente del retiro del aviso

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.804.898 - 1

Caso Nro: PQR-12579138-B3W3

Fecha Creación: 28/03/2025 12:50:28 PM

Contacto: Sebastian Moreno Arbelaez

Instalación: 097625103003830000

Dirección: CR 65 A CL 73 -383

Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;

Servicio: Agua Potable

Municipio: BELLO

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de inquilino presenta inconformidad por el consumo facturado en los meses de febrero y marzo del 2025 en la factura con el contrato 3006766, aduce son sólo tres personas que viven desde finales de agosto

Nro. Respuesta: PQR-12579138-B3W3

Fecha Respuesta: 10/04/2025 11:13:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

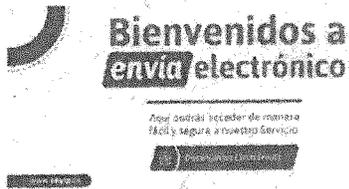
Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. Es por esto por lo que tomamos atenta nota de su reclamación y al respecto le informamos lo siguiente: Con el fin de verificar la causa del consumo registrado para los meses de febrero y marzo de 2025, las empresas programó revisión y se efectuó el 08 de abril. En la revisión realizada, se detectó fuga perceptible en un sanitario, lo que explica el incremento en el consumo registrado. Por lo anterior, no se reconsideran los valores facturados en febrero y marzo del 2025. Si decide no hacer uso de los recursos de ley o el reclamo finalmente le es negado, los valores en reclamación por \$256.524 serán cargados en el próximo estado de cuenta como saldo atrasado, y de no ser cancelados en el segundo vencimiento de la factura, se le suspenderá el servicio, lo cual ocasiona el cobro posterior de la 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:

BEATRIZ ADRIANA GARCÉS GARCÉS

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico certifica que ha realizado por encargo de Empresas Públicas de Medellín identificado(a) con NIT 890.904.996-1 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Aereditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1305028
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: sebas_2407@hotmail.com - Sebastian Moreno Arbelaez
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12579138-B3W3
Fecha envío: 2025-04-14 06:23
Documentos Adjuntos: Sí
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. 	Fecha: 2025/04/14 Hora: 06:24:51	Tiempo de firmado: Apr 14 11:24:51 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino) 	Fecha: 2025/04/14 Hora: 06:34:00	Apr 14 06:34:00 cl-1205-282cl postfix/smtp[16286]: 082FA12485E8: to=<sebas_2407@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.5]:25, delay=549, delays=548/0/0.99/0.02, dsn=4.7.650, status=deferred (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.194.5] said: 451 4.7.650 The mail server [174.142.68.133] has been temporarily rate limited due to IP reputation. For e-mail delivery information, see https://postmaster.live.com (S775) [Name=Protocol Filter Agent][AGT=PFA] [MxId=11BAF1C48B6298C9] [CH3PEPF0000000D.namprd04.prod.outlook.com] 2025-04-14T11:34:00.603Z 08DD78E248117C98 (in reply to MAIL FROM command))
<ul style="list-style-type: none"> Consumo WS notificacion 	Fecha: 2025/04/14 Hora: 06:44:12	Consumo para id 1305028, estado 57: --- [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 "Quoted 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

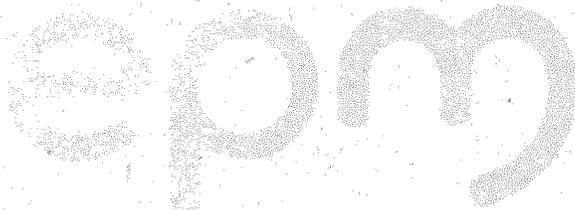
Contenido del Mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12579138-B3W3

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12579138-B3W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12579138-B3W3-1934.pdf	07e3c510d0939d94183a771ad688e85797b2478ad247edb1daf551dee933ef230

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.

www.andesscd.com.co

