

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 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-11873909-Y2G2 Fecha Creación: 08/07/2024 03:37:25 PM
Contacto: Denys Henao Durango
Instalación: 190042100338921000
Dirección: RURAL_190042100338921000_190042100338921000
Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;Abril-2024;Marzo-2024;Febrero-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SANTA FÉ DE ANTIOQUIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Denys Henao Durango Cédula: 1022099663 Dirección:
RURAL_190042100338921000_190042100338921000 Contrato: 11593108 Teléfonos: 3177581548
Correo Electrónico: eiker105alejandro@gmail.com Valor del reclamo: \$ 349.648,67 Observación:
Usuario en calidad de Propietario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de febrero,
marzo, abril, mayo y junio en el servicio de energía. Indica que la factura llegó demasiado elevada y no
hay nada en la vivienda que justifique este aumento, viven la misma cantidad de personas y su
actividad diaria es la misma, adicional a esto cuando desconectan todo y no hay consumo se ha
percatado que el medidor sigue corriendo como si hubiera consumo, por lo tanto solicita que se realice
una visita para verificar que todo este bien. 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: ae882984-4d05-4e1d-b0e8-3919c75b4f4d

Nro. Respuesta: PQR-11873909-Y2G2 Fecha Respuesta: 16/07/2024 04:05:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades; es por ello, que analizamos su
inconformidad con el consumo en el servicio de energía para los estados de cuenta de febrero, marzo,
abril, mayo y junio del 2024 asociado al contrato 11593108. De acuerdo con la revisión en los sistemas
de información, se identifica que el consumo de 210 kilovatios hora (kWh) facturados en el mes de
febrero, 187 kWh en el mes de marzo, 171 kWh en el mes de abril, 154 kWh en el mes de mayo y 158
kWh en el mes de junio, fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del
medidor; no presentaron desviación significativa que obligue a la empresa iniciar un proceso de
investigación mediante revisiones técnicas al inmueble debido a que no sobrepasaron el límite superior
de consumo; sin embargo, mediante la presente reclamación se envió visita al inmueble el viernes, 12
de julio y se encontró medidor con lectura de 9266 kWh, en normal funcionamiento, no hay intercambio
o error de lectura 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. Es de aclarar que, siendo el elemento de medida (medidor) que se tiene establecido por ley
para medir el consumo que se demanda al interior de un inmueble, es obligatorio facturar la diferencia
que marque en sus lecturas. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan
inconsistencias, por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados en el servicio
de energía para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio del 2024 por encontrarlos ajustados a
la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se separan valores ya que los
meses de febrero, marzo, abril y mayo ya que se encuentran debidamente cancelados. Para junio no
se separan valores ya que el consumo facturado se encuentra por debajo del promedio histórico de los
últimos cinco (5) meses. Ante la presente respuesta aplican recursos de ley.

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:



EDISSON ANDRES TANGARIFE BARRERA

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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1145978
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	eiker105alejandro@gmail.com - Denys Henao Durango
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11873909-Y2G2
Fecha Envío	2024-07-17 18:02
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/17 18:03:07	Tiempo de firmado: Jul 17 23:03:07 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/17 18:03:08	Jul 17 18:03:08 cl-t205-282cl postfix/smtp [16285]: 78AE4124885E: to=<eiker105alejandro@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [209.85.202.26]:25, delay=1.5, delays=0.09/0.95/0.42, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.COM [209.85.202.26] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp a640c23a62f3a-a79bc8056cesi517660166b.783 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/17 18:34:23	Consumo para id 1145978, 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 "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-11873909-Y2G2

Notificación PQR

WDA

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11873909-Y2G2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11873909-Y2G2-6930.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.
