

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. 990.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11874124-S4V0

Fecha Creación: 08/07/2024 03:58:22 PM

Contacto: Leidy Yuliet Ortiz Colorado

Instalación: 190036200765550000

Dirección: RURAL_190036200765550000_EL BARRO

Meses Reclamados: Junio-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: ANGELÓPOLIS

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Leidy Yuliet Ortiz Colorado Cédula: 1015276642 Dirección: RURAL_190036200765550000
Contrato: 12974984 Teléfonos: 3233354811 Correo Electrónico: ortizyuliet36@gmail.com Valor del
reclamo: \$17.604,96 Observación: Usuario en calidad de (Propietario, Suscriptor, Inquilino, etc)
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de junio en el servicio de energía. Indica que
no ha utilizado el servicio de energía desde que se instaló el contador sin embargo le llega consumo
solicita revisión. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento (al
correo electrónico) y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:
7cfa1f80-65f6-4eb2-9533-12eadf666181

Nro. Respuesta: PQR-11874124-S4V0

Fecha Respuesta: 15/07/2024 03:02:00 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 o producción facturado en el servicio de energía para el estado de
cuenta de junio de 2024 asociado al contrato 12974984. De acuerdo con la revisión en los sistemas de
información, se identifica que el consumo de 48 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la
diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa. 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 para el mes de 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 el consumo facturado se encuentra por debajo el promedio histórico de consumo. 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 EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1145288
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	ortizyuliet36@gmail.com - Leidy Yuliet Ortiz Colorado
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11874124-S4V0
Fecha Envío	2024-07-16 18:04
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/16 18:05:08	<p>Tiempo de firmado: Jul 16 23:05:08 2024 GMT</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.</p>
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/16 18:05:08	<p>Jul 16 18:05:08 cl-t205-282cl postfix/smtp [20450]: 35A1312486B0: to=<ortizyuliet36@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.27]:25, delay=0.3, delays=0.05/0.04/0.14/0.07, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[142.250.31.27] 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 af79cd13be357-7a160c68c14si870247685a.394 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))</p>
Consumo WS notificacion	2024/07/16 18:20:34	<p>Consumo para id 1145288, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente</p>

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-11874124-S4V0

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11874124-S4V0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11874124-S4V0-5892.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.

pppp