

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 2024



NIT. 890.904.898 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11878171-V1R0 Fecha Creación: 09/07/2024 01:16:52 PM

Contacto: Laura Marcela Valencia Calderon

Instalación: 190736104456400000

Dirección: RURAL\_190736104456400000\_CALLE BOYACA

Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SEGOVIA

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Laura Marcela Valencia Calderon Cédula: 1144167428 Dirección: RURAL\_190736104456400000\_CALLE BOYACA Contrato: 7951917 Teléfonos: 3005942465 Correo Electrónico: lauramvalencia0@hotmail.com Valor del reclamo: \$179 357. Observación: Usuaría en calidad de inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de mayo y junio en el servicio de energía. Indica que viven 3 personas, no se ha presentado daño, variación en el número de personas o electrodomésticos nuevos, sin embargo, el consumo es demasiado elevado, solicita una revisión al contador y lectura tomada del servicio. 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:667c25aa-53a6-40a0-8c5b-001fa8330119

Nro. Respuesta: PQR-11878171-V1R0 Fecha Respuesta: 16/07/2024 11:29:00 AM

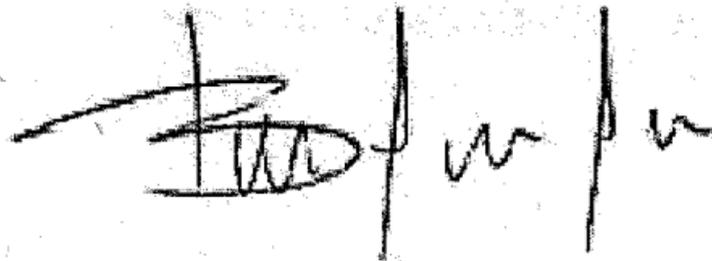
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos de 136 kilovatios hora (kWh) para mayo y 216 kWh para junio de 2024 fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa debido a que los límites superiores son de 292,5 kWh para mayo y 291,5 kWh para junio de 2024. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para los meses de mayo y junio del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) meses que en este caso corresponde a 91,2 kWh. Se dejan en reclamación 124,8 kWh por valor de \$106 199. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente.

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:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Uran Molina', written over a horizontal line.

---

BERNARDO URAN MOLINA

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**

<b>Id Mensaje</b>	1146385
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	lauramvalencia0@hotmail.com - Laura Marcela Valencia Calderon
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11878171-V1R0
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-17 18:03
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/17 18:05:36	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 17 23:05:36 2024 GMT <b>Política:</b> 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.)	2024/07/17 18:05:37	Jul 17 18:05:37 cl-t205-282cl postfix/smtpl [3678]: 19AD91248832: to=<lauramvalencia0@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.68.28]:25, delay=1, delays=0.1/0.02/0.63/0.28, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.68.28] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [DU2PEPF00028D0E.eurprd03.prod.outlook.com 2024-07-17T23:05:36.909Z 08DCA39C1BA02D2C] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/17 18:27:50	Consumo para id 1146385, 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 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-11878171-V1R0

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11878171-V1R0..

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.

---