

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. 890.904.898 - 1

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

Caso Nro: PQR-11888040-C7M6 Fecha Creación: 11/07/2024 03:49:36 PM
Contacto: Maria Gabriela Soto Quintero
Instalación: 190439100214700000
Dirección: RURAL_190439100214700000_CL 33 A CR 31 -35
Meses Reclamados: Junio-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MARINILLA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de propietaria solicita revisar las lecturas de energía de mes de Junio 2024 por alto consumo de energía 124 kilovatios hora (\$63 219), y a la vez una revisión en el inmueble Se expide factura al cliente con los valores que no son objeto de reclamos 124 kwh de consumo Promedio para la facturación mes de junio 2024, para un valor de (\$46 703) y se le Informa que este debe ser cancelado por el cliente para hacer uso de los recursos de ley a los cuales tiene derecho. Queda en reclamación 35 kwh por valor de \$16 515

Nro. Respuesta: PQR-11888040-C7M6 Fecha Respuesta: 17/07/2024 07:20:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de: 124 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de junio de 2024, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior fue de: 266 kWh, para el periodo. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 461142220 del sábado, 13 de julio de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 36423 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de junio de 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) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a: 124 kWh Se dejan en reclamación: 35 kWh, por valor de \$16 515. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. 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 en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Antonio Ciro Montoya', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat illegible.

JORGE ANTONIO CIRO MONTOYA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico 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 Emisor-Receptor.

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

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1147361
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	gabrysoto1969@hotmail.com - Maria Gabriela Soto Quintero
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888040-C7M6
Fecha Envío	2024-07-18 18:03
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/07/18 18:07:08	Tiempo de firmado: Jul 18 23:07:08 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (E) servidor de correo no pudo entregar el correo)	2024/07/18 18:11:50	--19d2c52e-7d47-4d3d-89c1-1c2f9061ec91 Content-Type: text /plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Maria Gabriela Soto Quintero (gabrysoto1969@hotmail.com) <mailto:gabrysoto1969@hotmail.com> A communication failure occurred during the delivery of this message. Please try to resend the message later. If the problem continues, contact your email admin. Diagnostic information for administrators: Generating server: DM8PR03MB6280.namprd03.prod.outlook.com gabrysoto1969@hotmail.com Remote server returned '550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable.' Original message headers: Received: from BN9PR03CA0679.namprd03.prod.outlook.com (2603:10b6:408:10e::24) by DM8PR03MB6280.namprd03.prod.outlook.com (2603:10b6:8:3e::21) with Microsoft SMTP Server (version=3DTLS1_2, cipher=3DTLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.7784.2

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-11888040-C7M6

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11888040-C7M6..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11888040-C7M6-2925.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.
