

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

2 2 JUL 2024

2 6 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 920.904.996 - 1

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

Caso Nro: PQR-11895000-N4T1 Fecha Creación: 15/07/2024 01:39:49 PM  
Contacto: Aura Cecilia Lopez Cardona  
Instalación: 083119200001650000  
Dirección: CL 39 B CR 110 -165  
Meses Reclamados: Julio-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o Departamento: Antioquia  
producción facturado

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Aura Cecilia Lopez Cardona Cédula: 1023800383 Dirección: CL 39 B CR 110 -165 Contrato: 4445636 Teléfonos: 3148381880 Correo Electrónico: cecilopez200@gmail.com Valor del reclamo Energía: \$67.005,54 Observación: Usuario en calidad de (Inquilina ) Inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Julio del 2024 en el servicio de Energía. Indica que son 2 personas no conforme con el cobro, tiene los mismos electrodomésticos se le da la opción de generar pruebas de fugas indicando que ya lo ha generado. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico SI o carta y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID:6bd9cca0-57d6-4c12-a543-a4ad226207ab

Nro. Respuesta: PQR-11895000-N4T1 Fecha Respuesta: 16/07/2024 01:45:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de: 149 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de julio 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: 277,667 kWh, para el periodo. 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 julio 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: 137 kWh Se dejan en reclamación: 12 kWh, por valor de \$11 325. 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 vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. (Se anexa factura provisional).

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:

*Herma Zapata*

---

HERMA ISABEL ZAPATA MAYA

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>	1146477
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	cecilopez200@gmail.com - Aura Cecilia Lopez Cardona
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895000-N4T1
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-17 18:04
<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 18:05:23	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 17 23:05:23 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/17 18:05:25	Jul 17 18:05:25 cl-t205-282cl postfix/smtp [25117]: 58A2C1248740: to=<cecilopez200@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.27]: 25, delay=1.8, delays=0.1/0/1.4/0.33, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.27] 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-a79bc7ff9e5si556626066b.643 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/17 18:37:35	Consumo para id 1146477, 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-11895000-N4T1

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895000-N4T1..

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.

---