

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. 890.904.996 - 1

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

Caso Nro: PQR-11895106-Z9H6 Fecha Creación: 15/07/2024 01:55:27 PM  
Contacto: Beatriz Adriana Arias Moreno  
Instalación: 054115334300280201  
Dirección: CL 45 CC CR 14 C -28 (INTERIOR 201 )  
Meses Reclamados: Julio-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Beatriz Adriana Arias Moreno Cédula: 43524919 Dirección: CL 45 CC CR 14 C -28 (INTERIOR 201 ) Contrato: 13038488 Teléfonos: 3136096596 Correo Electrónico: adrianaarias1067@hotmail.com Valor del reclamo: \$60.965,60 Observación: Usuaría en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de julio en el servicio de Energía. Indica que vive sola, no ha cambiado sus hábitos de uso, no tiene electrodomésticos nuevos y no ha presentado daños, por lo que no entiende el consumo tan alto. Solicita realizar la respectiva validación y revisión ya que considera que es un consumo elevado para una sola persona. 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: 88651c45-0c99-4122-9ebc-6af7a15b48db

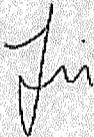
Nro. Respuesta: PQR-11895106-Z9H6 Fecha Respuesta: 16/07/2024 05:00:00 PM  
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de: 76 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: 306 kWh, para el periodo. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de la instalación. 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). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación. La interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación, de lo contrario estos le será rechazados. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, Nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, 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 o causas imputables a EPM y 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 los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble.

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:



---

JULIAN MAURICIO IDARRAGA MONTOYA  
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>	1146149
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	adrianaarias1067@hotmail.com - Beatriz Adriana Arias Moreno
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895106-Z9H6
<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 18:06:04	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 17 23:06:04 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 18:06:04	Jul 17 18:06:04 cl-t205-282cl postfix/smtp [28497]: 1BDE61248854: to=<adrianaarias1067@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.10.7]:25, delay=0.51, delays=0.13/0.03/0.21/0.14, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.10.7] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN3PEPF0000B06A.namprd21.prod.outlook.com 2024-07-17T23:06:04.528Z 08DCA293A7F163B5] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/17 18:28:45	Consumo para id 1146149, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

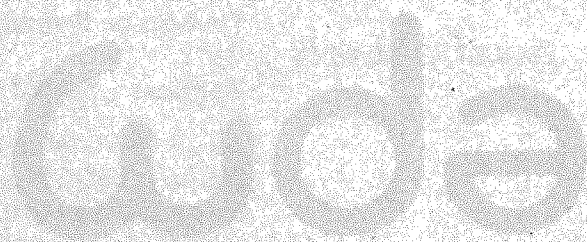
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11895106-Z9H6

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895106-Z9H6..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

Detalle-PQR-11895106-Z9H6-8046.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.

---

