

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESVIACION EN CARTERA

22 JUL 2024

26 JUL 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11896395-G2J2

Fecha Creación: 15/07/2024 04:24:25 PM

Contacto: Yisel Yadira Barcos Moreno

Instalación: 190383100423200000

Dirección: RURAL_190383100423200000_CALLE 52 NRO 53-55

Meses Reclamados: Julio-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: LA PINTADA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuario solicita revisar consumos de la factura de julio de 2024, afirma que se incrementó a 231 kilovatios y el consumo promedio era de 141 kilovatios, es decir, una diferencia de 90 kilovatios. Pese a que el consumo no supera el límite de desviación significativa, el cliente solicita una revisión en el sitio de la instalación, pues afirma que no ha tenido ningún cambio en los usos de electrodomésticos y además puede haber posible manipulación en las instalaciones de los apartamentos que conforman el edificio ya que los incrementos de energía van variando por apartamento cada mes. Cliente autoriza notificación de la respuesta por correo electrónico.

Nro. Respuesta: PQR-11896395-G2J2

Fecha Respuesta: 17/07/2024 02:39:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día martes, 16 de julio de 2024, se encontró medidor con lectura de 29603 kilovatios hora (Kwh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio y el incremento se debe a una variación en el nivel de utilización del mismo durante el periodo comprendido entre el 18 de mayo y el 18 de junio de 2024. Se calculó el consumo proyectado con base en la lectura encontrada y se obtuvo 159 kilovatios, es decir, un consumo similar al que se venía teniendo antes del incremento. 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 julio del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) y fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 282 Kwh. 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 148 Kwh. Se dejan en reclamación 83 Kwh por valor de \$78.330. 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 pagados a la fecha de vencimiento, se generaría orden de suspensión. Se adjunta hace entrega de la factura con los valores que no son objeto de reclamación.

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:



OCTAVIO ANDRES ARROYAVE CHICA
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	1147015
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	yyabarro_08@hotmail.com - Yisel Yadira Barcos Moreno
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11896395-G2J2
Fecha Envío	2024-07-18 18:02
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 18:04:48	Tiempo de firmado: Jul 18 23:04:48 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/18 18:04:49	Jul 18 18:04:49 cl-t205-282cl postfix/smtp [6801]: C82C41248822: to=<yyabarro_08@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.10.13]:25, delay=0.42, delays=0.09/0.2/0.13, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.10.13] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [BN3PEPF0000B36F.namprd21.prod.outlook.com 2024-07-18T23:04:49.154Z 08DCA22920596828] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/18 18:33:07	Consumo para id 1147015, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

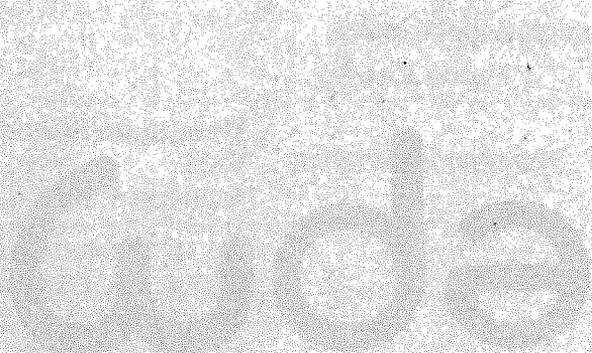
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11896395-G2J2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11896395-G2J2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11896395-G2J2-796.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.

epm