

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

24 JUL 2024

9 0 JUL 2024



NIT. 890.804.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11869338-B7B0 Fecha Creación: 05/07/2024 05:59:29 PM  
 Contacto: Richard Mena Moya  
 Instalación: 191481100806300000  
 Dirección: RURAL\_191481100806300000\_BAJIRA  
 Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;Abril-2024;  
 Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: RIOSUCIO  
 Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Chocó

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Richard Mena Moya Cédula: 8111890 Dirección: RURAL\_191481100806300000\_BAJIRA, RIOSUCIO, CHOCÓ Contrato: 6450196 Teléfonos: 3133715228 Correo Electrónico: flormarymartinezsalazar703@hotmail.com Valor del reclamo: 197.379, Observación: Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes ABRIL - MAYO-JUNIO de en el servicio de ENERGIA . Indica que: No tiene variación en la cantidad de personas, no tiene electrodomésticos nuevos ni daños en el inmueble, solicita que se verifique si hay un error en la lectura ya que no hay justificación para este aumento, si es posible favor visitar el inmueble para validar posibles daños. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 82b6494e-e238-4e42-9002-fff019e3ab2f

Nro. Respuesta: PQR-11869338-B7B0 Fecha Respuesta: 18/07/2024 03:10:00 PM  
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 137 kWh (kilovatios hora) facturados en abril de 2024, el consumo de 150 kWh facturados en mayo de 2024 y el consumo de 201 kWh facturados en junio de 2024, fueron calculados con base en las diferencias de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior para abril fue de 291 kWh, para mayo fue de 217 kWh y para el mes de junio es de 247 kWh, motivo por el cual, nuestra empresa no consideró necesario la revisión previa a la facturación. 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 abril, mayo y junio de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Es importante mencionar que los consumos de energía pueden variar de un mes a otro por múltiples causas, entre ellas por el número de días del período facturado, el costo del kilovatio hora, cambios climáticos o el tiempo de utilización de los electrodomésticos. Como también, tener en cuenta que, el único elemento que permite determinar el consumo exacto a facturar es el medidor instalado, el cual realiza el registro de acuerdo con los hábitos de uso en el predio y situaciones internas que allí se puedan presentar, y la empresa debe facturar la diferencia en sus lecturas, tal y como la norma lo exige (Artículo 146 de la Ley 142 de 1994). También debe considerar que, el consumo de energía depende de dos variables: los vatios de potencia de los elementos eléctricos y el tiempo que los utiliza, es decir, mientras más alta la potencia y la cantidad de tiempo que estén en uso, más alto será el consumo de energía. Se sugiere realizar un seguimiento a las lecturas para que pueda identificar las actividades y horarios en los que se demandan mayores consumos. No se dejan valores en reclamación para los meses de abril y mayo, porque las facturas fueron canceladas en su totalidad y para el mes de junio no se dejan valores en reclamación porque el valor abonado cubrió el consumo promedio de los últimos cinco meses.

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:**



---

MARIA JOHANA GIL PADILLA

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**

<b>Id Mensaje</b>	1148029
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	flormarymartinezsalar703@hotmail.com - Richard Mena Moya
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11869338-B7B0
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-19 18:02
<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	2024/07/19 18:04:08	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 19 23:04:08 2024 GMT <b>Política:</b> 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.)	2024/07/19 18:04:09	Jul 19 18:04:09 cl-t205-282cl postfix/smtp [8509]: 3288D1248816: to=<flormarymartinezsalar703@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14]:25, delay=1.1, delays=0.08/0.02/0.71/0.27, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.14] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM4PEPF00027A61.eurprd04.prod.outlook.com 2024-07-19T23:04:09.055Z 08DCA3D2BB9F5C36] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/19 18:16:53	Consumo para id 1148029, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

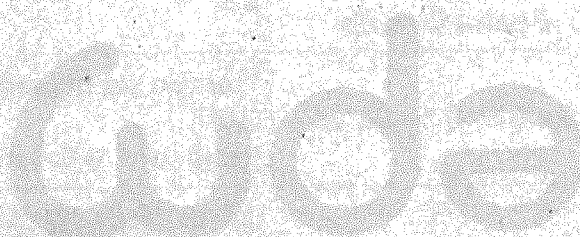
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11869338-B7B0

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11869338-B7B0..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

### Adjuntos

Detalle-PQR-11869338-B7B0-8890.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.

---