

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL**PUBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

24 JUL 2024**30 JUL 2024**

NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11872456-N6B3 Fecha Creación: 08/07/2024 12:36:32 PM
Contacto: Diana Yaneth Alzate Tabares
Instalación: 092815200100720205
Dirección: CL 25 B CR 80 A -72 (INTERIOR 205)
Meses Reclamados: Julio-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Diana Yaneth Alzate Tabares Cédula: 1037265590 Dirección: CL 25 B CR 80 A -72 (INTERIOR 205) Contrato: 12374146 Teléfonos: 3195024277 Correo Electrónico: hanaalxa@gmail.com Valor del reclamo: \$ 46.055 Observación: Usuario en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de julio en el servicio de energía. Indica que en la vivienda reside 1 sola persona la cual pasa gran parte del tiempo por fuera de la misma por lo que no encuentra justificado este consumo. Requiere visita de personal técnico para verificar qué puede estar pasando. 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: 446e81a1-07e5-4898-80bb-e88636d5bcba

Nro. Respuesta: PQR-11872456-N6B3 Fecha Respuesta: 18/07/2024 09:04:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 122 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 299,500 kWh, para el periodo. De igual manera, se le informa que el 12 de julio de 2024 se realizó el proceso de lecturas para facturar en el mes de agosto de 2024, tomando una lectura de 2675 kWh, lectura que se encuentra 117 kWh superior a la lectura 2792 kWh tomada el día 12 de junio de 2024 y facturada para el mes de julio de 2024. Es bueno anotar que el elemento de medición es el medidor, y el consumo varía dependiendo con los hábitos de uso de los servicios en cada instalación, también, por el número de días del periodo facturado que por Ley 142/94 puede ser desde 29 hasta 32 días de consumo, además, de la variación en el valor del kWh, tarifas que son reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). 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. 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). No se separan valores debido a que el cliente cancela la factura del mes de julio de 2024.

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:



URIEL HUMBERTO USUGA GRACIANO
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	1148007
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	hanaalxa@gmail.com - Diana Yaneth Alzate Tabares
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11872456-N6B3
Fecha Envío	2024-07-19 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	2024/07/19 18:04:11	Tiempo de firmado: Jul 19 23:04:11 2024 GMT Política: 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)	2024/07/19 18:04:12	Jul 19 18:04:12 cl-t205-282cl postfix/smtp [11744]: 6F88112487ED: to=<hanaalxa@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.5, delays=0.14/0/1.1/0.23, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26] 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 4fb4d7f45d1cf-5a30c9bf862si1351301a12.596 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/19 18:16:08	Consumo para id 1148007, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

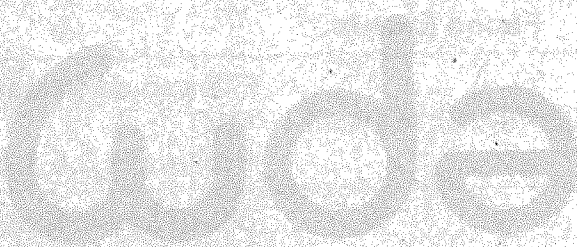
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11872456-N6B3

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11872456-N6B3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11872456-N6B3-6862.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.
