

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM
EJECUCION EN CARTERA DESFIJACION EN CARTERA
24 JUL 2024 30 JUL 2024
Advertencia: La notificación se considera surtida a
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 990.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11884189-V4S0 Fecha Creación: 10/07/2024 04:57:09 PM
Contacto: Jacqueline Salazar Ríos
Instalación: 059624307101500266
Dirección: CR 64 C CL 97 A -150 (INTERIOR 266)
Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;Abril-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Jacqueline Salazar Ríos Cédula: 43741674 Dirección: CR 64 C CL 97 A -150 (INTERIOR 266)
Contrato: 1402200 Teléfonos: 3122320547 Correo Electrónico:jacquemedallo@hotmail.com Valor del
reclamo:1.091.990 Observación: Usuario inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de
Abril, Mayo y Junio en el servicio de Ajuste de energía y consumo. Indica que el
inmueble permanece desocupado como constacia esta del consumo del los demas servicios que
llegan en 0 y no entiende el porque de este incremento tan elevado, solicita revision del elemento de
medicion para que sean corregidos los valores facturados. 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:46c9d033-1885-47c0-9dfc-b7da87642d18

Nro. Respuesta: PQR-11884189-V4S0 Fecha Respuesta: 17/07/2024 05:54:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Analizados los consumos históricos de los últimos seis meses se encuentra que existe incremento en el consumo para el mes de abril de 2024 de 412 kwh. Para el mes de abril de 2024 se facturan 46 kwh, y se dejan en investigación 366 kwh. Se realizan revisiones técnicas previas número 436599751 del 17 de abril de 2024, revisión 433831667 del 20 de mayo de 2024 y la revisión 451359732 del 28 de junio de 2024; sin embargo, no fue posible revisar el inmueble y realizar las pruebas técnicas, ya que este se encontraba solo o nadie atendió la visita del personal de EPM. Teniendo en cuenta dichos resultados de verificación, nuestra empresa y de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, en la cláusula 50, está facultada para cargar al cliente los consumos investigados, luego de la realización fallida de dos visitas al inmueble. Consecuentes con lo anterior, la empresa al detectar la desviación significativa, ejecutó las acciones y el debido proceso que la normatividad citada completa y dado que la causa de la no atención por parte del usuario a las visitas programadas por la empresa, no es imputable a la misma. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 461242980 del 16 de julio de 2024, en donde se encontró medidor con una lectura registrada de 89394 kWh, bien marcado, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y se encontró daño interno, sobre el cual se sugiere contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos eléctricos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los los valores facturados, en los meses de abril, mayo junio de 2024, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994).

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:

Bertha Vásquez Berrío.

BERTHA VASQUEZ BERRIO

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

wdē

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	1147059
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	jacquemedallo@hotmail.com - Jacqueline Salazar Rios
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11884189-V4S0
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 18:04:42	Tiempo de firmado: Jul 18 23:04:42 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.

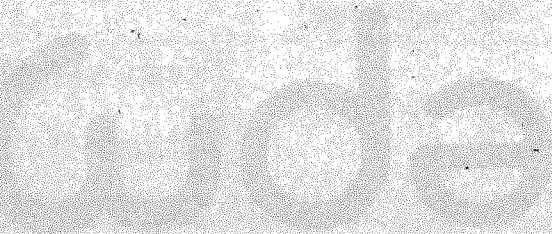
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11884189-V4S0

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11884189-V4S0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11884189-V4S0-7925.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.
