

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

24 JUL 2024

30 JUL 2024



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11890644-V9Z3 Fecha Creación: 12/07/2024 12:59:53 PM
Contacto: Luz Elena Vivas Calle
Instalación: 190248100517335000
Dirección: RURAL_190248100517335000_EL TOTUMO
Meses Reclamados: Junio-2024;Mayo-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: NECOCLÍ
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Luz Elena Vivas Calle Cédula: 1067914301 Dirección: RURAL_190248100517335000
Contrato: 11608143 Teléfonos: 3222260723 Correo Electrónico:luzelenavivascale@gmail.com Valor
del reclamo:\$230,008,87 Observación: Usuario en calidad de propietario inconforme con el cobro
realizado en la factura del mes de Mayo y Junio en el servicio de energía . Indica que no está de
acuerdo con los valores registrados en la factura debido a que no ha tenido cambios en su rutina de
consumo, ni ha tenido visita por parte de epm para revisar el servicio,considera no están haciendo las
lecturas de una manera correcta ya que a veces ni se bajan de la moto y se acercan al contador, por lo
que desea solicitar una debida revisión y corrección de sus facturas. 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:22162242-9ca3-4bf9-b1db-fc64f9495011

Nro. Respuesta: PQR-11890644-V9Z3 Fecha Respuesta: 17/07/2024 03:37:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, los atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa, es por esto que tomamos atenta nota de su reclamación y al respecto le informamos que de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que los consumos facturados en las cuentas de los meses de mayo y junio de 2024 por 224 y 237 kilovatios hora (kwh), respectivamente fueron calculados con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentaron desviación significativa (según lo establece la Ley 142 de 1994, es decir, aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos seis (6) periodos, sean mayores a los límites que establece la norma para cada mes) debido a que los límites superiores fueron: 496 y 497,67 kwh respectivamente. Los consumos registrados se encuentran dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. 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 mayo y junio de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). 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 lecturas del medidor, 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:

Juan Carlos Velez Ochoa

JUAN CARLOS VELEZ OCHOA
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	1146827
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	luzelenavivascale@gmail.com - Luz Elena Vivas Calle
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11890644-V9Z3
Fecha Envío	2024-07-18 18:01
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 18:02:18	Tiempo de firmado: Jul 18 23:02:18 2024 GMT Política: 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.)	2024/07/18 18:02:18	Jul 18 18:02:18 cl-t205-282cl postfix/smtp [29393]: 5B98612487FB: to=<luzelenavivascale@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.43, delays=0.13 /0.03/0.16/0.1, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser d75a77b69052e-44f9cdd348esi1867041cf.413 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/18 18:31:33	Consumo para id 1146827, 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-11890644-V9Z3

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11890644-V9Z3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11890644-V9Z3-6541.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.
