

24 JUL 2024

30 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-11897099-B3P1

Fecha Creación: 16/07/2024 08:17:12 AM

Contacto: Elizabeth Jimenez Osorno

Instalación: 061418009300460111

Dirección: CL 118 CR 49 C -46 (INTERIOR 111 )

Meses Reclamados: Junio-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

Nombre: Elizabeth Jimenez Osorno Cédula: 44000191 Dirección: CL 118 CR 49 C -46 (INTERIOR 111 )  
Contrato: 11156890 Teléfonos: 3105904311 Correo Electrónico: elizabethjimenezosorno6262@gmail.com - Valor del reclamo: \$373.721 Observación:  
Usuario en calidad de (Propietario) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Junio en el servicio de Energía . Indica que no esta de acuerdo con el consumo ya que siguen siendo las mismas personas, no han tenido cambios o actividades que dependan de mayor uso del servicio, usuario menciona que un funcionario de EPM acudió a revisar pero no le brindo detalles de estos, ya que omitió indicarle que cantidad de KWH se estaban investigación, solicita se investigue con el funcionario que sucedió y si es posible generar una nueva revisión o en su defecto se pueda corregir el valor facturado. 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: 5506d997-ebe1-4a9e-b03b-03dfce885893

Nro. Respuesta: PQR-11897099-B3P1

Fecha Respuesta: 18/07/2024 02:30:00 PM

Resultado: No Accede

## Decisión:

Teniendo en cuenta que para la factura de junio del 2024 se registró por diferencia de lecturas un consumo de 461 kilovatios hora (kWh), sobrepasando el límite superior 212,15 kWh, configurándose una desviación significativa, y de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, nuestra Empresa procedió a realizar la respectiva investigación de consumo para lo cual se ejecuta la respectiva revisión previa el día 20 de junio del 2024 con número de orden 452294368 encontrando variación en nivel de utilización del servicio de energía por mayor uso, usuaria indica que adquirió pecera desde hace 3 meses y televisor hace 4 meses. Según lo expuesto, para el mes de junio del 2024, se factura la totalidad del consumo, ya que concluimos que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio de energía de la instalación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el servicio de energía para la factura de junio 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. 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 71,86 kWh para la factura de junio 2024. Se dejan en reclamación 389,14 kWh para la factura de junio por valor de \$339.812. 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 cancelado en el segundo vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:**

JENNY HENAO

---

JENNY ALEXANDRA HENAO TABARES

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:  
**JUNIO/2024**  
 Día Mes Año  
 Pago sin recargo: **13/08/2024**  
 REFERENTE DE PAGO:  
**1016848087-21**

CONTRATO: **11156890**  
 DIRECCIÓN ENTREGA:  
**CL 118 CR 49 C -46 (INTERIOR 111 )**  
 MUNICIPIO: **MEDELLÍN-ANTIOQUIA**  
 DOCUMENTO No. **1402436161**  
 CLIENTE: **PARRA RAMIREZ SERGIO ORLEY**  
 CC/NIT: **71690789**  
 CICLO: **18 - ESTRATO: 2**

U014100U93U040U | 11-10-UU10Z011Z

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
<b>epm</b> ACUEDUCTO	20 m3	\$72.858,19	20 m3	\$90.417,56
SANEAMIENTO	20 m3	\$56.018,54	20 m3	\$57.790,66
ENERGÍA	69 kwh	\$31.952,94	461 kwh	\$381.111,20
GAS	18 m3	\$28.961,70	19 m3	\$31.901,95
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$561.221,80</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$19.719,66</b>
<b>SALDO APLICA</b>				<b>-\$240.000,00</b>
<b>MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES</b>				<b>-\$339.812,46</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$1.129,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$134.888,30**



(415)7707173981008(8020)101684808721(3900)1129(96)20240813



CONTRATO:  
**11156890**

**TOTAL A PAGAR \$1.129,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de 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>	1148263
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	elizabethjimenezosorno6262@gmail.com - Elizabeth Jimenez Osorno
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11897099-B3P1
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-19 18:03
<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 18:06:30	<b>Tiempo de firmado:</b> Jul 19 23:06:30 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/07/19 18:06:31	Jul 19 18:06:31 cl-t205-282cl postfix/smtp [8500]: 80DF71248806: to=<elizabethjimenezosorno6262@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.202.27]:25, delay=1.3, delays=0.09/0.02/1/0.19, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.202.27] 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 a640c23a62f3a-a7a3c9520c0si75759566b.802 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/19 18:19:21	Consumo para id 1148263, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

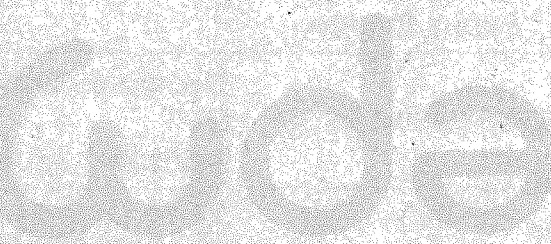
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11897099-B3P1

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11897099-B3P1..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

## Adjuntos

Factura.pdf  
Detalle\_de\_respuesta.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.

---