

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

ELIACION EN CARTERA

DESPLIACION EN CARTERA

25 JUL 2024

31 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-11880759-Q8F5 Fecha Creación: 10/07/2024 08:58:36 AM
Contacto: Edith Johana Cuesta Gamboa
Instalación: 190838100084481201
Dirección: RURAL_190838100084481201_190838100084481201
Meses Reclamados: Julio-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: TURBO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina reclama por el consumo facturado de energía en la cuenta de julio de 2024, argumenta que no hay cambios en el hábito de uso, habita el inmueble hace aproximadamente tres años, no hay nuevos electrodomésticos, habitan tres personas, no comparte servicio, no hay razón para el incremento, indica que tiene un aire acondicionado hace muchos años que viene usando con regularidad, y no podría ser esa la razón del incremento.

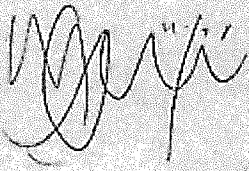
Nro. Respuesta: PQR-11880759-Q8F5 Fecha Respuesta: 22/07/2024 12:08:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamación sobre el consumo energía en la cuenta de julio de 2024, nuestra empresa programó revisión en el inmueble realizada el día 11 de julio de 2024, encontrando medidor con lectura 25 922 kilovatios hora (kWh) en normal funcionamiento, con carga registra y sin carga no se ve registrar, surte una vivienda habitada por tres personas hace tres años. El aforo de carga registrado fue: un aire acondicionado, una lavadora, un televisor, dos ventiladores. Adicionalmente, revisamos nuestro sistema de facturación y analizamos el historial de lecturas y consumos y no hallamos inconsistencias, el consumo de 485 kWh para el mes de julio de 2024, se registró del 13 de mayo al 12 de junio de 2024, lecturas 25 054 kWh y 25 539 kWh con una diferencia entre ellas de 485 kWh, mismo que no supera el límite de 493 kWh, y este no presentó desviación significativa (artículo 149 de la ley 142 de 1994) por lo que, nuestra Empresa no tiene la obligación de identificar las causas del consumo. Teniendo en cuenta lo anterior expuesto, es posible concluir que el consumo fue ocasionado por el uso dado a los electrodomésticos y no encontramos razones para modificar el valor facturado en la cuenta de julio de 2024. Se dejaron en reclamación 189,2 kWh, por valor de \$178 556. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación (\$334 598). 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:



CRISTIAN CAMILO MIRANDA GONZALEZ
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

ada

EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1149866
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	edithcugan@gmail.com - Edith Johana Cuesta Gamboa
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880759-Q8F5
Fecha Envío	2024-07-23 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	2024/07/23 18:04:42	Tiempo de firmado: Jul 23 23:04:42 2024 GMT Política: 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.)	2024/07/23 18:04:43	Jul 23 18:04:43 ci-t205-282cl postfix/smtp [18250]: C1338124875C: to=<edithcugan@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27]:25, delay=0.29, delays=0.05/0/0.14/0.09, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.27] 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 6a1803df08f44-6b7ac9b80fcsi107210996d6.339 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/23 18:15:39	Consumo para id 1149866, 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-11880759-Q8F5

Notificación PQR

A large, light gray watermark logo of the National Office of Access to Information (ONIA) is centered on the page. The logo consists of the letters 'o', 'n', 'i', 'a' in a stylized, lowercase font.

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11880759-Q8F5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11880759-Q8F5-4935.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.
