

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTERA

DESFIJACIÓN EN CARTERA

26 JUL 2024

01 AGO 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.898 - 1

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

Caso Nro: PQR-11876440-P1C1 Fecha Creación: 09/07/2024 09:55:56 AM
Contacto: Mildred Johana Ramirez Contreras
Instalación: 190697100723870000
Dirección: RURAL_190697100723870000_CR 49 B CL 43 C 92(IN306)
Meses Reclamados: Julio-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, solicita que se revisen los valores facturados en el mes de julio de 2024 (177 kwh). Adicionalmente informa que no ha tenido variación en el nivel de utilización de sus electrodomésticos y ninguna otra novedad. Insiste en su revisión. "Cliente autoriza notificación al correo electrónico". No se separan valores, porque el cliente manifestó su deseo de pagar la factura, se aclara que la presentación de recursos, exige el pago de sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-11876440-P1C1 Fecha Respuesta: 23/07/2024 07:17:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el sábado, 13 de julio de 2024, se encontró medidor con lectura de 32240 kilovatios hora (kWh), en normal funcionamiento e internamente en el inmueble no se identifica ningún evento que amerite reconsiderar los consumos registrados, se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Se desconectan los electrodomésticos y medidor deja de registrar. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentan inconsistencias, por lo anterior, nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de julio del 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 241,667 kWh. Además, se le informa que, para presentar los recursos, debe cancelar los valores que no son objeto de reclamación, y, de no realizar el pago e interponga los recursos, los mismos serán rechazados.

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:

EPS

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	1150808
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	mjohanaramirez86@gmail.com - Mildred Johana Ramirez Contreras
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11876440-P1C1
Fecha Envío	2024-07-24 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	2024/07/24 18:04:37	Tiempo de firmado: Jul 24 23:04:37 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.)	2024/07/24 18:04:38	Jul 24 18:04:38 cl-t205-282cl postfix/smtp [15207]: CE264124880A: to=<mjohanaramirez86@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.35, delays=0.1/0.15/0.1, 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-44fe815affsi2248181cf.227 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/24 18:31:12	Consumo para id 1150808, 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-11876440-P1C1

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11876440-P1C1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11876440-P1C1-9704.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.

epm