

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

26 JUL 2024

01 AGO 2024



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11895668-R8T2

Fecha Creación: 15/07/2024 03:04:46 PM

Contacto: Ladis Martinez

Instalación: 16705525000000101

Dirección: RURAL_16705525000000101_16705525000000101

Meses Reclamados: Julio-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: SABANETA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

En calidad de inquilina, reclama por el alto consumo en el servicio de energía por 221 kilovatios hora (kWh), generado en la factura del mes de julio de 2024. Informa que solo viven dos personas hace 5 años, manifiesta que no han comprado electrodomésticos nuevos.

Nro. Respuesta: PQR-11895668-R8T2

Fecha Respuesta: 23/07/2024 05:37:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para Epm es muy importante conocer y entender sus necesidades, por ello, analizamos su requerimiento relacionado con el consumo energía facturado en el mes de julio de 2024 para el inmueble con dirección RURAL_16705525000000101 en el municipio de Sabaneta, bajo el contrato 538849: Hemos escuchado su reclamación presentada por el cobro de 221 kilovatios hora (kWh) donde nos informa que presenta un consumo alto; teniendo en cuenta la revisión número 461724307 realizada y atendida el día 18 de julio de 2024, nuestro personal confirma que funciona vivienda habitada por dos (2) personas, medidor registra correctamente y en buen estado, todo cerrado medidor no registra, bien marcado, bien leído, no hay trocamiento, no surte a otra instalación y como novedad se detectó daño en segundo y sexto circuito de izquierda a derecha en el tablero de distribución, los cuales surten patio y alcoba, se dan indicaciones al usuario para remediar. Se considera importante informar que, según la normatividad vigente, es responsabilidad del usuario mantener en buen estado las redes internas de la vivienda, por lo tanto, los consumos que se generen por fallas o daños en la misma deberán ser asumidos por el usuario. Consecuentes con lo anterior, no se reconsideran ni se modifican los valores facturados por el servicio de energía por encontramos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) el cual es correcto, servicio suscrito bajo el contrato número 538849. Se declara no procedente. 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 145 kWh. Se dejan en reclamación 76 kWh por valor de \$71.724,24. 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:

Kely Agudelo L.

KELY JOHANA AGUDELO LOAIZA

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

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	1151203
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	ladis@hotmail.es - Ladis Martinez
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895668-R8T2
Fecha Envío	2024-07-24 18:03
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 18:06:33	Tiempo de firmado: Jul 24 23:06:33 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 18:06:35	Jul 24 18:06:35 cl-t205-282cl postfix/smtp [18116]: D2B9912487E6: to=<ladis@hotmail.es>, relay=eur.olc.protection.outlook.com [52.101.73.20]:25, delay=1.2, delays=0.09/0.02/0.72/0.39, dsn=5.5.0, status=bounced (host eur.olc.protection.outlook.com [52.101.73.20] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [AM2PEPF0001C70D.eurprd05.prod.outlook.com 2024-07-24T23:06:34.801Z 08DCAB9AFDC47895] (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/07/24 18:26:09	Consumo para id 1151203, 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

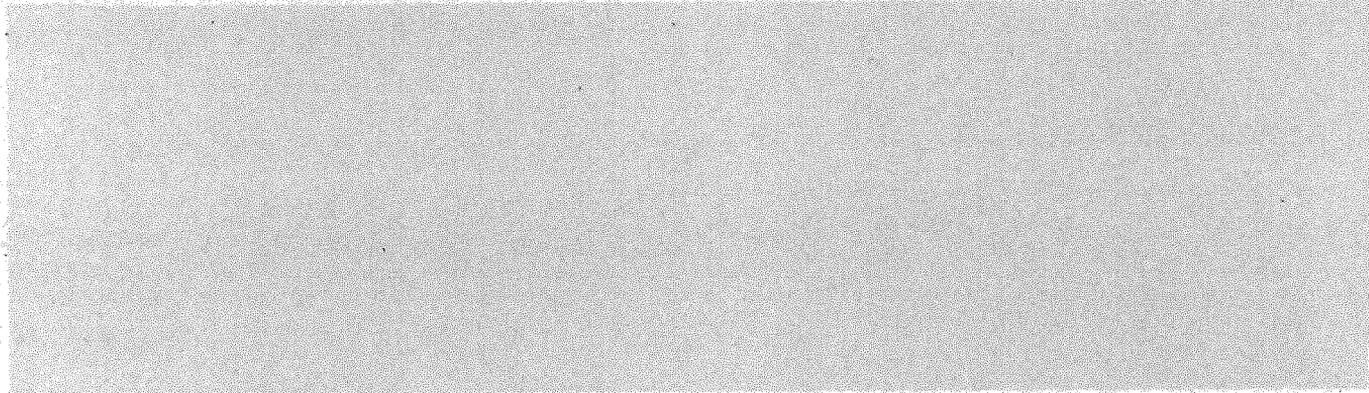
Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895668-R8T2

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11895668-R8T2..

Gracias por utilizar los medios digitales



Adjuntos

Detalle-PQR-11895668-R8T2-9854.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.

