

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTERA

DESFIJACIÓN EN CARTERA

26 JUL 2024

01 AGO 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-11905479-R5L0

Fecha Creación: 17/07/2024 05:59:21 PM

Contacto: Ibis Johana Vasquez Caro

Instalación: 058327102000130102

Dirección: CR 37 A CL 82 -13 (INTERIOR 102 )

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: Ibis Johana Vásquez Caro Cédula: 39320036 Dirección: CR 37 A CL 82 -13 (INTERIOR 102 )  
Contrato: 12874975 Teléfonos: 3218059158 Correo Electrónico: ibisvasquez1984@gmail.com Valor  
del reclamo: 56.085,77 Meses a reclamar: JUNIO Observación: Usuario en calidad de (Propietario)  
inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de JUNIO en el servicio de ENERGIA . Indica  
que usuario en calidad de propietario manifiesta inconformidad en el cobro del servicio seleccionado  
indica que lleva mas de 1 año ocupando la propiedad y sus consumos son muy constantes en el  
momento sin la compra de artículos nuevos, daños visibles o aumento de personas no se encuentra  
justificación del aumento tan exponencial en el servicio, solicita una visita técnica o análisis de la  
factura para descartar fallas o errores que se puedan estar presentando 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: 250f1cd7-bdc5-481f-a63c-83cb7d58324e

Nro. Respuesta: PQR-11905479-R5L0

Fecha Respuesta: 22/07/2024 02:32:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con el análisis detallado de los consumos de energía facturados en el mes de junio de 2024, se observa que estos fueron cobrados por diferencia de lecturas y no presentaron desviación significativa según lo establece la Ley 142 de 1994, debido a que el límite superior es de 282,33 kilovatios hora (kWh); 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; en consecuencia, nuestra empresa no consideró realizar revisión previa a la facturación en el mes de junio de 2024 y facturó la totalidad de los consumos registrados por el Medidor. En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que nuestra empresa no considera necesario el envío de esta, 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, trocamientos o causas imputables a EPM que estén generando la variación de los consumos del servicio de energía; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un técnico particular certificado para que revise las redes internas y electrodomésticos del inmueble, los cuales son propiedad del cliente. Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que el consumo de energía registrado en el periodo comprendido entre el 4 de mayo al 5 de junio de 2024 es correcto, toda vez que los consumos fueron registrados por el medidor y liquidados por estricta diferencia de lecturas, motivo por el cual no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. 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 junio de 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). No se dejan valores en reclamación, dado que la cuenta de cobro del mes en reclamación se encuentra cancelada.

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:**



---

CARLOS ARTURO MOLINA VELASQUEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

EPMD

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>	1150128
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	ibisvasquez1984@gmail.com - Ibis Johana Vasquez Caro
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11905479-R5L0
<b>Fecha Envío</b>	2024-07-23 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	2024/07/23 18:04:36	<p><b>Tiempo de firmado:</b> Jul 23 23:04:36 2024 GMT</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.</p>
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/07/23 18:04:36	<p>Jul 23 18:04:36 cl-t205-282cl postfix/smtp [4948]: 51C1B12480DB: to=&lt;ibisvasquez1984@gmail.com&gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.27]:25, delay=0.38, delays=0.13/0.15/0.1, 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 <a href="https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser af79cd13be357-7a198f98499si1152934785a.57">https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser af79cd13be357-7a198f98499si1152934785a.57</a> - gsmt (in reply to RCPT TO command))</p>
Consumo WS notificacion	2024/07/23 18:17:40	<p>Consumo para id 1150128, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente</p>

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

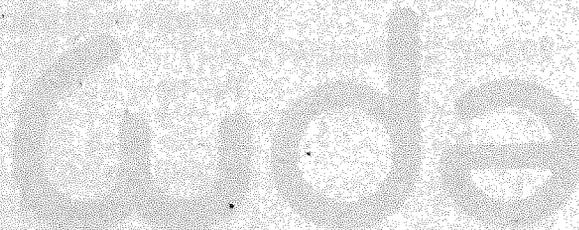
---

Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11905479-R5L0

---

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11905479-R5L0..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

---

**Adjuntos**

Detalle-PQR-11905479-R5L0-6955.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.

---