

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESTINACION EN CARTERA

14 MAY 2024

20 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.804.898 - 1

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

Caso Nro: PQR-11656751-S9J6 Fecha Creación: 17/04/2024 03:18:52 PM  
Contacto: Carlos Alberto Betancourt Davila  
Instalación: 052510109000430402  
Dirección: CL 20 A CR 59 -43 (INTERIOR 402 )  
Meses Reclamados: Abril-2024;Marzo-2024;Febrero-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino se presenta inconforme con el servicio de energía del contrato 12803120. Manifiesta que se pasó aproximadamente hace seis meses, el servicio está recién legalizado y pago la factura de enero del 2024 donde le cobraron el consumo acumulado de energía, pero en los meses de febrero, marzo y abril no le llego consumo.

Nro. Respuesta: PQR-11656751-S9J6 Fecha Respuesta: 08/05/2024 08:30:00 AM  
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante conocer y entender sus necesidades, es por ello, que analizamos su reclamación relacionada con el consumo de energía, y con el fin de brindarle respuesta a su requerimiento, consideramos los siguientes elementos: teniendo en cuenta que, según revisión realizada el día jueves, 25 de abril del 2024 se encontró medidor ubicado en gabinete marca 46, serie 4603583897, lectura 251. Se observa que pases internos del interior 402 están sometidos a la zona común, es decir que, la instalación se estaba surtiendo de la zona común. Por lo tanto, durante lo meses de febrero, marzo y abril del 2024 no se registro consumos en el medidor. Según lo expuesto, la empresa procede a normalizar la instalación y se deja el medidor registrando correctamente el consumo para el interior 402. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los consumos facturados para los meses de febrero, marzo y abril 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. Para EPM siempre ha sido su deseo establecer relaciones a largo plazo con sus clientes, lo invitamos a que siga en contacto permanente con nosotros y nos permita mejorar la prestación de nuestro servicio.

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:

*Catalina M. Alzate*

---

CATALINA MARIA ALZATE CADAVID  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

EnviaElectronico Certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **C.C. 8909049961** 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>	1101788
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	Carlosbd53@gmail.com - Carlos Alberto Betancourt Davila
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11656751-S9J6
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-09 21:00
<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	2024/05/09 21:02:13	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 02:02:13 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)	2024/05/09 21:02:14	May 9 21:02:14 cl-t205-282cl postfix/smtp [26151]: 5943812487EF: to=<Carlosbd53@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]:25, delay=1.2, delays=0.09/0/0.97/0.18, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26] 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 ffacd0b85a97d-35045ba8c6esi725022f8f.338 - gsmtip (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/09 21:13:08	Consumo para id 1101788, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

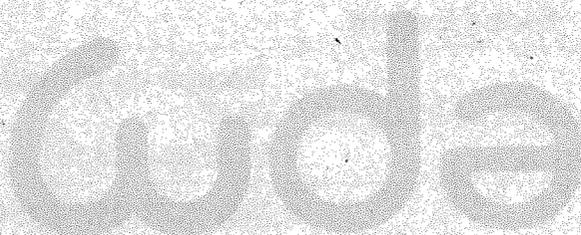
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11656751-S9J6**

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11656751-S9J6..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

## Adjuntos

--

---

## 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.

---