

14 MAY 2024

20 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11682424-H5R2 Fecha Creación: 26/04/2024 02:46:29 PM
Contacto: Yajaira Gil Heredia
Instalación: 190157100062810000
Dirección: RURAL_190157100062810000_CL 05 N 01-26
Meses Reclamados: Abril-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: CAUCASIA
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietaria, reclama por el alto consumo de agua contrato 6734381, correspondiente a la factura del mes de abril del 2024, por valor de \$117.671. afirma, que no ha modificado nada en la vivienda, que solo tiene un ventilador de pata, no tiene lavadora, no tiene nevera nunca la ha tenido, no tiene televisor. SISTEMA EN MAL ESTADO NO SEPARA. SE COBRAN 196 KILOVATISO SE DEJA EN RECLAM 1 KW.

Nro. Respuesta: PQR-11682424-H5R2 Fecha Respuesta: 07/05/2024 07:12:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día martes, 27 de abril de 2024, se encontró medidor con lectura de 38306 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 alto consumo fue ocasionado por el uso de su carga, con la lectura tomada el 27 de abril 38306 kW y la tomada para su próxima factura el 03 de mayo, 38310 kW, la diferencia fueron 4 kilovatios/hora, en 06 días, que en treinta el consumo sería de 20 kilovatios, se observa que su consumo esta teniendo una diferencia, la cual depende de su USO y manejo al interior de la vivienda. 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 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 y no presentaron desviaciones significativas debido a que el límite superior es 399 kWh. 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 196 kWh. Se dejan en reclamación 1 kWh por valor de \$884. 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 al 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:

Medardo Estrada

MEDARDO ESTRADA CASTILLO

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 **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

Id Mensaje	1101927
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	hreya30@gmail.com - Yajaira Gil Heredia
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11682424-H5R2
Fecha Envío	2024-05-09 21:01
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/09 21:04:03	Tiempo de firmado: May 10 02:04:03 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.)	2024/05/09 21:04:03	May 9 21:04:03 cl-t205-282cl postfix/smtp [28325]: 11D9412487F7: to=<hreya30@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.37, delays=0.1/0.02/0.14/0.11, 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 af79cd13be357-792bf3605a6si255050785a.559 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))

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-11682424-H5R2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11682424-H5R2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11682424-H5R2-5957.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