

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL****PUBLICO EDIFICIO EPM**

FIJACIÓN EN CARTERA

DESFIJACIÓN EN CARTERA

14 MAY 2024

20 MAY 2024



NIT. 890.904.998 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Advertencia: La notificación se considera surtida y finaliza el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11685867-J4S0

Fecha Creación: 29/04/2024 12:04:35 PM

Contacto: William De Jesus Berrio Berrio

Instalación: 135005280000000000

Dirección: RURAL\_135005280000000000\_SAN PEDRO

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: SAN PEDRO DE LOS MILAGROS

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

**Detalle de lo solicitado:**

Usuario en calidad de familiar propietario solicita revisar el consumo facturado por el servicio de energía en el trimestre de abril 2024. Contrato 293177, informa que el uso del servicio es el mismo, no justifica el aumento. No se modifica de manera provisional al promedio de los últimos cinco meses ya que la factura objeto del reclamo ya fue cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-11685867-J4S0

Fecha Respuesta: 07/05/2024 10:37:00 AM

Resultado: No Accede

**Decisión:**

Nuestra empresa en atención a la reclamación informa que el día 04 de mayo de 2024 se envió revisión técnica 442350795, en la cual se encontró lectura 96.609 kilovatios hora (kWh), esta lectura es correcta y consecuente, funciona: vivienda, tanque de frío y motobomba de vacío, no hay error lectura, no hay daños eléctricos, medidor funcionando correctamente con carga y sin carga, instalaciones internas o expuestas en buen estado y no se detectaron daños. Además, se encuentra nevera con motor muy caliente, se le recomienda a usuario su respectivo mantenimiento. Para el trimestre reclamado abril 2024 (periodo del 22 de diciembre 2023 al 23 de marzo 2024) se facturó por diferencia de lecturas (artículo 146 de la ley 142 de 1994) un consumo de 2.404 kWh entre la lectura 95.580 kWh y la lectura anterior 93.176 kWh, o sea que ese si fue el consumo demandado por el inmueble en el periodo de facturación. Estos consumos no generan desviación significativa (artículo 149 de la ley 142 de 1994) ya que el límite superior fue de 3.365 kWh. Por lo anterior no se reconsideran los consumos facturados en el trimestre de abril 2024 por considerar que el valor facturado es correcto y corresponde al uso del servicio en el inmueble.

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:**

Laura Espinosa

---

LAURA ALEJANDRA PÉREZ ESPINOSA

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>	1101977
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	berriowilliam82@hotmail.com - William De Jesus Berrio Berrio
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11685867-J4S0
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-09 21:01
<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 21:03:57	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 02:03:57 2024 GMT <b>Política:</b> 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 21:03:57	May 9 21:03:57 cl-t205-282cl postfix/smtp [26154]: 261AC12487F0: to=<berriowilliam82@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.40.30]:25, delay=0.53, delays=0.09/0/0.33/0.12, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.40.30] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/09 21:23:12	Consumo para id 1101977, 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-11685867-J4S0

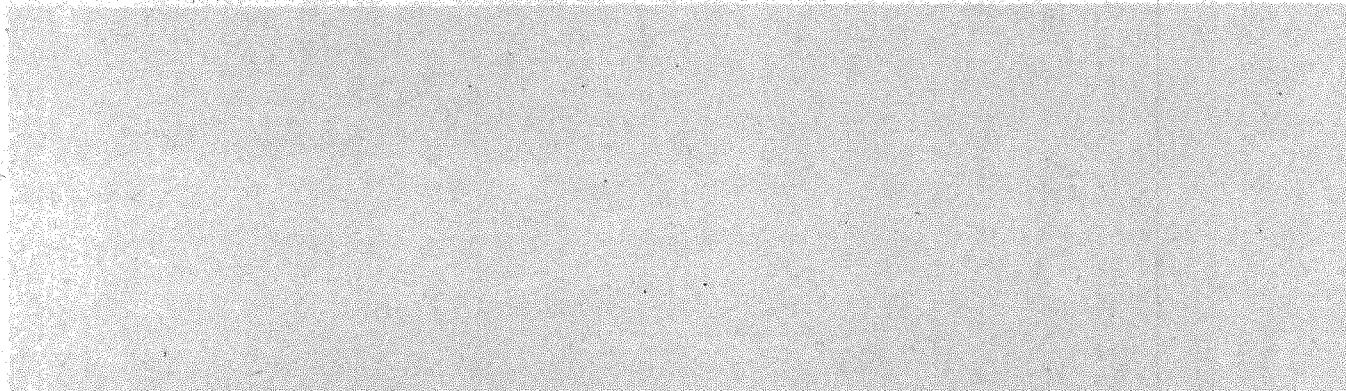
## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11685867-J4S0..

Gracias por utilizar los medios digitales



## Adjuntos

Detalle-PQR-11685867-J4S0-581.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.