

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTERA

DESFIJACIÓN EN CARTERA

14 MAY 2024

20 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.996 - 1

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

Caso Nro: PQR-11698017-L2K0

Fecha Creación: 03/05/2024 10:41:29 AM

Contacto: Eliana Yuliet Ruiz Loaiza

Instalación: 190375100610000000

Dirección: RURAL_190375100610000000_CR 26 N 5C 53 P 2

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: LA CEJA

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de usuaria, reclama por el incremento en el consumo para la factura del mes de abril de 2024 en mas de 100 kWh, indica que no han cambiado hábitos de consumo, la vivienda la habitan hace mas de 20 años, no han adquirido nuevos electrodomésticos. Solicita revisión. A petición del cliente no se dejan valores en reclamo, manifiesta que va a pagar la factura completa; se le informa que la presentación de los recursos exige el pago de las sumas no reclamadas.

Nro. Respuesta: PQR-11698017-L2K0

Fecha Respuesta: 07/05/2024 05:45:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día lunes, 6 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 9176 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 consumo fue ocasionado por el uso del servicio. 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 296,5 kWh.

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:

MARIA JANETH ROMERO CARDONA

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	1102073
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	luiseliana603@gmail.com - Eliana Yuliet Ruiz Loaiza
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11698017-L2K0
Fecha Envío	2024-05-09 21:02
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 21:03:44	<p>Tiempo de firmado: May 10 02:03:44 2024 GMT</p> <p>Política: 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.)	2024/05/09 21:03:45	<p>May 9 21:03:45 cl-t205-282cl postfix/smtp [30609]: E131112487FB: to=<luiseliana603@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.63.26]:25, delay=0.34, delays=0.1/0.03/0.13/0.07, 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 6a1803df08f44-6a15f209c08si27363326d6.169 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))</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-11698017-L2K0

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11698017-L2K0..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11698017-L2K0-1588.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.
