

14 MAY 2024

20 MAY 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-11698531-G0Q5 Fecha Creación: 03/05/2024 11:21:04 AM  
Contacto: BLANCA MARLENY ZULUAGA DUQUE  
Instalación: 190698200454800000  
Dirección: RURAL\_190698200454800000\_BODEGAS  
Meses Reclamados: Abril-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: EL SANTUARIO  
Causa: Cobros por promedio Departamento: Antioquia

## Detalle de lo solicitado:

En calidad de usuaria presenta inconformidad por cobros por promedio ya que argumenta que la vivienda es sola. Autoriza notificación al correo electrónico. No se dejan valores en reclamación ya que el cobro se está realizando por promedio.

Nro. Respuesta: PQR-11698531-G0Q5 Fecha Respuesta: 07/05/2024 09:18:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

## Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el 6 de mayo del 2024, se encontró medidor con lectura de 18790 kilovatios hora (kwh), medidor bueno el cual no tiene uso porque la vivienda es sola; se detectó una inconsistencia en el consumo facturado por promedio. Por lo anterior, se modifica el consumo facturado por promedio para el mes de abril del 2024, cobrando 0 kilovatios hora (kWh), en lugar de 76,65 kWh, generando una modificación en la factura del mes de abril del 2024 de \$34.449. La factura del mes de abril que había llegado por \$47.496 quedo por \$18.632 y con saldo a favor de \$5.585.

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:

JUDITH CECILIA RAMIREZ VARGAS  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

CONTRATO: 6920969

DIRECCIÓN ENTREGA:

**BODEGAS**

MUNICIPIO: EL SANTUARIO-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1389347524

CLIENTE: MIGUEL ANGEL ZULUAGA

CC/NIT: 285796

CICLO: 103 - ESTRATO: 2


Facturación de:  
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 17/05/2024

REFERENTE DE PAGO:  
1005117757-09

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	58 kwh	\$25.709,18	77 kwh	-\$5.585,13
<b>TOTAL EPM</b>				<b>-\$5.584,80</b>
<b>MÁS CUENTAS VENCIDAS</b>				<b>\$14.917,27</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$9.299,53</b>
<b>SALDO A FAVOR</b>				<b>\$5.585,13</b>
<b>TOTAL A PAGAR GRUPO EPM</b>				<b>\$18.632,00</b>

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002



(415)7707173981008(8020)100511775709(3900)018632(96)20240517

CONTRATO:6920969

**TOTAL A PAGAR \$18.632,00**

\* ESTADO DE CUENTA \*

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

190698200454800000-103-010381110

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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id Mensaje</b>	1102081
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	marlenyzu30@gmail.com - BLANCA MARLENY ZULUAGA DUQUE
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11698531-G0Q5
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-09 21:03
<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	2024/05/09 21:03:43	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 02:03:43 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 21:03:45	May 9 21:03:45 cl-t205-282cl postfix/smtp [28329]: 9D07912487EE: to=<marlenyzu30@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]: 25, delay=1.4, delays=0.17/0/0.97/0.26, 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-3502bd12202si1461363f8f.639 - gsmtp (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-11698531-G0Q5**

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11698531-G0Q5..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

## Adjuntos

Factura.pdf

Detalle\_de\_respuesta.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.