

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACION EN CARTERA DESFIJACION EN CARTERA  
15 MAY 2024 21 MAY 2024  
Advertencia: La notificación se considera sufrida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.998 - 1

### RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11670135-R1N7 Fecha Creación: 23/04/2024 08:41:47 AM  
Contacto: Dolly Johana Ordoñez Rengifo  
Instalación: 096337203000030203  
Dirección: AVDA 37 B DIAG 63 -3 (INTERIOR 203 )  
Meses Reclamados: Abril-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

#### Detalle de lo solicitado:

Nombre: Dolly Johana Ordoñez Rengifo Cédula: 1059911680 Dirección: AVDA 37 B DIAG 63 -3 (INTERIOR 203 Contrato: 12384745 Teléfonos: 3184918847 Correo Electrónico: dolly1993j@hotmail.com Valor del reclamo: \$99.866,73 Observación: Usuario en calidad de ( Inquilino, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de energía . Indica que viven 3 personas no ha tenido nuevos electrodomesticos y reviso el contador y la lectura está el día de hoy en 3.654 solicita ajuste de factura . El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento (al correo electrónico ) y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 0e67fbb2-e6a8-498c-b0b6-1109cc559eca

Nro. Respuesta: PQR-11670135-R1N7 Fecha Respuesta: 08/05/2024 10:57:00 AM  
Resultado: Accede imputable a EPM

#### Decisión:

De acuerdo con la toma de lectura el día miércoles, 24 de abril de 2024, se detectó una inconsistencia en la lectura reportada. Por lo tanto, se modifica el consumo facturado para el mes de abril del 2024, cobrando 87 kilovatios hora (kWh), en lugar de 177 kWh. Con base en la lectura anterior de 3.475 kWh, tomada el viernes, 23 de febrero de 2024 y la lectura de 3.658 kWh, obtenida en la toma de lecturas. Por lo anterior, se reconsideran los valores facturados para el mes de abril del 2024, generando una modificación por \$60.412 el cual le queda como saldo a favor debido a que ya se pagó la totalidad de la factura del mes abril.

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:

Henry González

HENRY ALEXANDER GONZALEZ

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


# Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

<b>Facturación de:</b> ABRIL/2024
<b>Día Mes Año</b> Pago sin recargo: 31/05/2024
<b>REFERENTE DE PAGO</b> 1005352111-65

**CONTRATO: 12384745**  
**DIRECCIÓN ENTREGA:**  
**AVDA 37 B DIAG 63 -3 (INTERIOR 203 )**  
**MUNICIPIO: BELLO-ANTIOQUIA**  
**DOCUMENTO No. 1391307282**  
**CLIENTE: JHON FREDDY RAMÍREZ URREGO**  
**CC/NIT: 15488857**  
**CICLO: 10 - ESTRATO: 2**

030027100-01-0272000000007/000000

## RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	11 m3	\$35.490,20	10 m3	\$32.729,70
SANEAMIENTO	11 m3	\$26.710,63	10 m3	\$24.545,99
ENERGIA	95 kwh	\$42.731,18	177 kwh	\$39.461,80
GAS	14 m3	\$22.844,18	13 m3	\$21.508,93
<b>TOTAL EPM</b>				<b>\$118.246,42</b>
<b>TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES</b>				<b>\$35.136,74</b>
<b>SALDO APLICA</b>				<b>-\$213.795,00</b>
<b>SALDO A FAVOR</b>				<b>\$60.411,84</b>

**TOTAL A PAGAR GRUPO EPM \$0,00**

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

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: **\$90.810,90**



(415)7707173981008(8020)100535211165(3900)00(96)20240531



**CONTRATO:**  
**12384745**

**TOTAL A PAGAR \$0,00**

**\* 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.

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>	1102467
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	dolly1993j@hotmail.com - Dolly Johana Ordoñez Rengifo
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11670135-R1N7
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-10 17:39
<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	2024/05/10 17:40:46	<p><b>Tiempo de firmado:</b> May 10 22:40:46 2024 GMT</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.</p> <p>--47b570c5-e6a6-4b96-b336-b777d69765f3 Content-Type: text/plain; charset="iso-8859-1" Content-Transfer-Encoding: quoted-printable Delivery has failed to these recipients or groups: Dolly Johana Ordo=F1ez Rengifo (dolly1993j@hotmail.com) &lt;mailto:dolly1993j@h= otmil.com&gt; The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try r= esending your message later, or contact the recipient directly. Diagnostic information for administrators: Generating server: IA1PR11MB7368.namprd11.prod.outlook.com dolly1993j@hotmail.com Remote server returned '554 5.2.2 mailbox full; STOREDRV.Deliver.Exception:= QuotaExceededException; Failed to process message due to a permanent except= ion with message [BeginDiagnosticData]Microsoft Unified Storage is full. Qu= otaExceededException: Microsoft Unified Storage is full.[EndDiagnosticData]= [Stage: DeliverMessage]' Original message headers: Received: from BN0PR04CA0138.namprd04.prod.</p>
No fue posible la entrega al destinatario (El servidor de correo no pudo entregar el correo)	2024/05/10 17:41:27	

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

Woda



Contenido del Mensaje

Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11670135-R1N7

## Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11670135-R1N7..

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.

---

awda