

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

15 MAY 2024

21 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

Advertencia: La notificación se considera sufrida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

Caso Nro: PQR-11675062-Q6D0

Fecha Creación: 24/04/2024 10:57:24 AM

Contacto: Santiago Jose Monsalve Monsalve

Instalación: 190885200423700000

Dirección: RURAL\_190885200423700000\_LA FLORESTA

Meses Reclamados: Febrero-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: YOLOMBÓ

Causa: Inconformidad con el consumo o  
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario del servicio se acerca manifestando inconformidad con el consumo facturado en el estado de cuenta de febrero 2024, donde se facturan 442 kWh, manifiesta que le parece un consumo muy elevado, teniendo en cuenta que la instalación permanece vacía, y que el uso del servicio es mínimo, autoriza notificación expresa al correo electrónico y no se realiza modificación temporal de valores teniendo en cuenta que la factura ya fue cancelada.

Nro. Respuesta: PQR-11675062-Q6D0

Fecha Respuesta: 09/05/2024 05:12:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día lunes, 29 de abril de 2024, se encontró medidor con lectura de 6396 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, teniendo en cuenta que medidor con carga registra y sin carga no se observa funcionar, es decir que el medidor funciona con normalidad, no se detectan daños en las redes internas, lectura acorde con la facturada, es decir que no hubo error en la lectura reportada, se evidencia que el aumento obedece a que permanece nevera conectada la cual se encuentra directa generando así mas consumo y además la encargada manifiesta que tiene que estar desconectado la nevera por temporadas y que siempre escucha el motor activado. 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 febrero del 2024 por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994) ya que 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 726 kWh. No se realiza modificación temporal de valores, teniendo en cuenta que el usuario presentó la factura cancelada.

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:

M<sup>g</sup> Cristina O.

---

MARIA CRISTINA OSORIO CORREA  
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>	1102567
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	santiagomonsalve879@gmailc.om - Santiago Jose Monsalve Monsalve
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11675062-Q6D0
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-10 18:01
<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	2024/05/10 18:02:31	<b>Tiempo de firmado:</b> May 10 23:02:31 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (El dominio de la cuenta no existe.)	2024/05/10 18:02:31	May 10 18:02:31 cl-t205-282cl postfix/smtpt [21775]: A9C02124881B: to=<santiagomonsalve879@gmailc.om>, relay=none, delay=0.15, delays=0.08/0/0.07 /0, dsn=5.4.4, status=bounced (Host or domain name not found. Name service error for name=gmailc.om type=A: Host found but no data record of requested type)
Consumo WS notificacion	2024/05/10 18:27:50	Consumo para id 1102567, estado 54: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

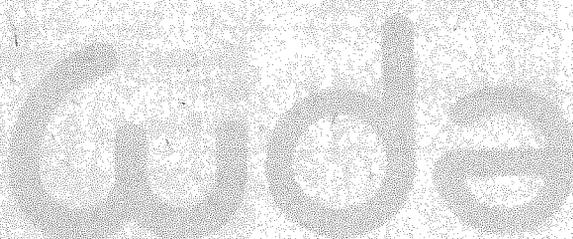
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11675062-Q6D0

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11675062-Q6D0..

Gracias por utilizar los medios digitales

**Adjuntos**

Detalle-PQR-11675062-Q6D0-1702.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.

