

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

EMISIÓN EN CARTERA

DESIGUACIÓN EN CARTERA

15 MAY 2024

21 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11690262-J9P2

Fecha Creación: 30/04/2024 12:02:19 PM

Contacto: Marlyn Carolina Marin Diaz

Instalación: 060815101000110301

Dirección: CL 105 A CR 81 -11 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Marlyn Carolina Marin Diaz Cédula: 1000897817 Dirección: CL 105 A CR 81 -11 (INTERIOR 301), MEDELLÍN, ANTIOQUIA Contrato: 11698353 Teléfonos: 3014235074 Correo Electrónico: marindiazmarlin@gmail.com Valor del reclamo: \$ 58.683,25 Observación: Usuario en calidad de inquilina, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de energía. Indica que no está de acuerdo con el cobro ya que solo dos personas en el inmueble, no han cambiado comportamiento de consumo, no han tenido daños y no permanecen en el inmueble durante el día por temas de trabajo, por este motivo, solicita de manera urgente una revisión que determine que está sucediendo con el servicio y se realicen los ajustes respectivos de su 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: 18491779-de60-4c5a-a754-e2894e3d2dcf

Nro. Respuesta: PQR-11690262-J9P2

Fecha Respuesta: 07/05/2024 08:33:00 AM

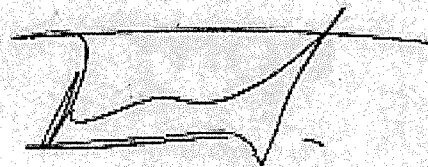
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 128 kilovatios hora (kWh) fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y no presentó desviación significativa debido a que el límite superior es 267 kWh. 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). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, es decir, el promedio histórico de los últimos Cinco (5) meses que en este caso corresponde a 90,4 kWh. Se dejan en reclamación 37,6 kWh por valor de \$17.238. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado al vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión.

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:



FIDEL ANDRES CUBILLOS PALACIO
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

Id Mensaje	1101928
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	marindiazmarlin@gmail.com - Marilyn Carolina Marin Diaz
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690262-J9P2
Fecha Envío	2024-05-09 21:01
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 21:04:02	Tiempo de firmado: May 10 02:04:02 2024 GMT Política: 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 21:04:03	May 9 21:04:03 cl-t205-282cl postfix/smtp [28334]: 8E83612487F5: to=<marindiazmarlin@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[209.85.202.26]: 25, delay=1.4, delays=0.13/0/0.97/0.28, 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-3502bbc435asi1517241f8f.298 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/09 21:22:03	Consumo para id 1101928, estado 57: --- [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-11690262-J9P2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11690262-J9P2..

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.

epm