

15 MAY 2024

21 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11692175-B9S2 Fecha Creación: 30/04/2024 04:53:22 PM
 Contacto: Beatriz Elena Suaza Pulgarin
 Instalación: 059328001000270101
 Dirección: CR 38 CL 91 -27 (INTERIOR 101)
 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: Beatriz Elena Suaza Pulgarin Cédula: 43825156 Dirección: CR 38 CL 91 -27 (INTERIOR 101)
 Contrato: 39364 Teléfonos: 3042482058 Correo Electrónico: beatrizpulgarin1972@gmail.com Valor del reclamo: \$ 145.368 Observación: Usuario en calidad de Propietaria inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Abril en el servicio de Energía . Indica que no ha presentado cambio de electrodomésticos, solicita se realice revisión con el fin de identificar y hacer corrección sobre lo que ocasiono el incremento ya que continúan siendo las mismas personas sin cambios en el habito de uso ni novedad que lo justifique, 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: bb3d9161-f597-4477-b9c5-5b0d6ae41dbc

Nro. Respuesta: PQR-11692175-B9S2 Fecha Respuesta: 08/05/2024 09:12:00 AM
 Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identifica que el consumo de 227 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 241 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). En cuanto a la revisión técnica que solicita en su reclamación, le informamos que, nuestra Empresa no considera necesario el envío de la misma, dado que los consumos están siendo facturados por diferencia de lecturas reportadas por el medidor, las cuales no han presentado inconsistencias o anomalías que nos permitan inferir que existan daños o causas imputables a EPM y que estén generando los altos consumos del servicio; sin embargo, usted puede contratar las labores que considere necesarias con un particular certificado para que revise las redes internas y los elementos o artefactos, a través de los cuales se hace uso del servicio en el inmueble. 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 123 kWh. Se dejan en reclamación 104 kWh por valor de \$88.978. 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:

Luisa Montoya E.

LUISA FERNANDA MONTOYA ECHEVERRI

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
ABRIL/2024

Día Mes Año

Pago sin recargo: 14/05/2024

REFERENTE DE PAGO
1005353594-27

CONTRATO: 39364

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 38 CL 91 -27 (INTERIOR 101)

MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA

DOCUMENTO No. 1393242872

CLIENTE:

CC/NIT:

CICLO: 18 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ACUEDUCTO	18 m3	\$63.804,42	20 m3	\$72.839,66
SANEAMIENTO	18 m3	\$48.925,02	20 m3	\$56.007,81
ENERGÍA	138 kwh	\$66.092,24	227 kwh	\$145.390,28
GAS	20 m3	\$32.832,41	20 m3	\$65.504,20
TOTAL EPM				\$339.741,81
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$65.691,81
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$88.977,62
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$316.456,00

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: **\$128.291,27**



(415)7707173981008(8020)100535359427(3900)316456(96)20240514



CONTRATO: 39364

TOTAL A PAGAR

\$316.456,00

* ESTADO DE CUENTA *

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de 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.

ZCNOZ01 N-01-1 N1 U/ZN011 N0Z0CC0

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	1102485
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	beatrizpulgarin1972@gmail.com - Beatriz Elena Suaza Pulgarin
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11692175-B9S2
Fecha Envío	2024-05-10 17:39
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/10 17:40:43	Tiempo de firmado: May 10 22:40:43 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)	2024/05/10 17:40:45	May 10 17:40:45 cl-t205-282cl postfix/smtp [25363]: A2F0312487F3: to=<beatrizpulgarin1972@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.202.26]:25, delay=1.5, delays=0.14/0.02/1/0.31, 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-3502bd11de2si2644523f8f.715 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/10 17:51:56	Consumo para id 1102485, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

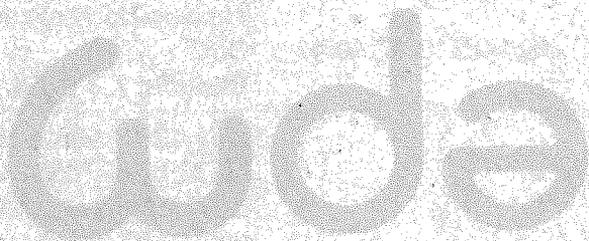
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11692175-B9S2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11692175-B9S2..

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.

