

16 MAY 2024

22 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-11692016-G0F1

Fecha Creación: 30/04/2024 04:26:11 PM

Contacto: Luz Marina Colorado Castaño

Instalación: 045617104000200000

Dirección: CL 57 A SUR CR 64 -20

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de propietaria en la instalación CL 57 A SUR CR 64 -20 con contrato asociado 2746067, presenta inconformidad con los cobros realizados y solicita revisar el consumo de energía para el mes de abril de 2024. Usuario manifiesta que no han habido cambios en los hábitos de consumo y son las mismas personas. En la instalación viven 5 personas

Nro. Respuesta: PQR-11692016-G0F1

Fecha Respuesta: 14/05/2024 05:01:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra Empresa, para atender su reclamación por los consumos facturados en el mes de abril de 2024 del servicio de energía, es importante conocer el concepto de desviación significativa y de esta forma comprender la información relacionada. Existe desviación significativa cuando un consumo determinado aumenta o disminuye en un período de facturación respecto al promedio histórico de la instalación, teniendo en cuenta el porcentaje de variación permitido y para determinarla se toma como referencia el consumo promedio histórico de los últimos seis (6) meses (Artículo 149 de la ley 142 de 1994). Se le informa que, para el mes de abril de 2024, donde se liquidó el periodo comprendido entre el 8 de marzo al 8 de abril de 2024, se reportó un consumo de 220 kilovatios hora (kWh) de energía, que al ser comparado con el promedio histórico que venía reportando la instalación, no mostró una desviación significativa (límite 295 kWh), por lo que nuestra Empresa, en cumplimiento de lo establecido en la norma, procedió facturar el consumo registrado. Sin embargo, en el reclamo informa que vive 5 persona y el consumo es muy alto. Se envía revisión de reclamo, la cual se efectuó el 8 de mayo de 2024, con número de orden 444108648, persona notificada LUZ MARINA COLORADO cc 43043705, medidor serie: 37108357, lectura 30570, en buen estado, se revisa con servicio, medidor se ve registrar y sin servicio medidor no se ve registrar, no presenta daño eléctrico, no hay trocamiento, no hay error de lectura. Se concluye que el consumo fue ocasionado por el uso del servicio. Consecuentes con todo lo anterior, nuestra empresa confirma que los valores facturados en el servicio de energía como consumo, en el mes de abril de 2024, son correctos, motivo por el cual, no se realizan modificaciones sobre los valores objeto de reclamo. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, los valores en reclamación \$102.126 serán cargados en el próximo estado de cuenta; la invitamos a realizar el pago oportuno de estos, para evitar la suspensión de su servicio. 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 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, o por aviso, o vencimiento del término de publicación.

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:



DANIEL FELIPE ESTRADA ARISTIZABAL

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021

epm

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	1104250
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	alejandroperez0909@gmail.com - Luz Marina Colorado Castaño
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11692016-GOF1
Fecha Envío	2024-05-14 19:39
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/14 19:41:26	Tiempo de firmado: May 15 00:41:26 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (Problema en la entrega al servidor de destino)	2024/05/14 19:41:27	May 14 19:41:27 cl-t205-282cl postfix/smtp [4341]: 6173C12487F7: to=<alejandroperez0909@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.202.27]:25, delay=1.6, delays=0.15/0 /1.1/0.32, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [209.85.202.27] 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-3502c0f8c6asi2189478f8f.846 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/14 19:58:35	Consumo para id 1104250, 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-11692016-G0F1

Notificación PQR

awda

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11692016-G0F1..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11692016-G0F1-8119.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.