

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EDIFICIO EPM

FIJACIÓN EN CARTERA

GESTIÓN EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024



NIT. 890.904.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

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

Caso Nro: PQR-11696586-H7C9 Fecha Creación: 02/05/2024 05:17:07 PM
Contacto: Albanis Patricia Vanegas Jimenez
Instalación: 059818336000660000
Dirección: CL 98 CC CR 86 -66
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: ALBANIS PATRICIA VANEGAS JIMENEZ Cédula: 39413991 Dirección: CL 98 CC CR 86 -66
Contrato: 2758596 Teléfonos: 3194509919 Correo Electrónico: albanis2030jimenez@hotmail.com
Valor del reclamo: 130796 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 viven cuatro personas hace 20 años, sin ninguna visita, ni ha comprado nada nuevo, no hay razón para el alto consumo y pide se revise el cobro, no se encuentra en condiciones de pagar un consumo tan elevado sin justificación. 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: 2102b2fe-cdaa-4d86-b244-3f2e80033f7e

Nro. Respuesta: PQR-11696586-H7C9 Fecha Respuesta: 07/05/2024 01:59:00 PM
Resultado: Accede imputable a EPM

Decisión:

En atención a la reclamación presentada y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó una inconsistencia en la lectura reportada el miércoles, 6 de marzo de 2024, de 20910 kilovatios hora (kWh). Por lo tanto, se modifica el consumo facturado para el mes de abril de 2024, cobrando 164 kWh, en lugar de 224 kWh. Con base en las lecturas reportadas de 21134 kWh, del viernes, 5 de abril de 2024 y la lectura de 20812 kWh, del martes, 6 de febrero de 2024. Así mismo, en mérito de lo anterior y una vez identificada la inconsistencia, además del consumo facturado para el mes de marzo de 98 kWh se procede a reajustar de igual forma, el consumo en 60 kWh, para un total en el periodo de 158 kWh. Por consiguiente, se registra para dicho periodo la lectura de 20970 kWh. Generando una modificación definitiva por valor de \$17.070 (Se anexa factura corregida).

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:

²
CESAR MORENO D.

CESAR AUGUSTO MORENO DURANGO

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	1102071
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	albanis2030jimenez@hotmail.com - Albanis Patricia Vanegas Jimenez
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11696586-H7C9
Fecha Envío	2024-05-09 21:02
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 21:03:45	Tiempo de firmado: May 10 02:03:45 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 21:06:15	May 9 21:06:15 cl-t205-282cl postfix/smtp [29423]: 3774F12487FC: to=<albanis2030jimenez@hotmail.com>, relay=none, delay=150, delays=0.11/0/150/0, dsn=4.4.1, status=deferred (connect to hotamil.com[20.76.201.171]:25: Connection timed out)
Consumo WS notificacion	2024/05/09 21:21:37	Consumo para id 1102071, estado 57: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

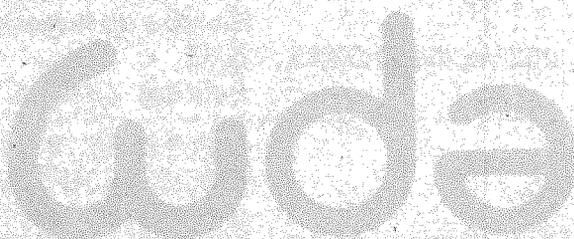
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11696586-H7C9

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11696586-H7C9..

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