

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DESFIJACION EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 990.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11700050-Z2Q2

Fecha Creación: 03/05/2024 03:44:06 PM

Contacto: Antonio Maria Ruiz Restrepo

Instalación: 043629408200250201

Dirección: CR 69 D CL 38 B SUR -25 (INTERIOR 201)

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: Antonio Maria Ruiz Restrepo Cédula: 71140014 Dirección: CR 69 D CL 38 B SUR -25 (INTERIOR 201 Contrato: 3583157 Teléfonos: 3145577406 Correo Electrónico:leock36@hotmail.com Valor del reclamo:48.597,07 Observación: Usuario en calidad de Propietario, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Abril en el servicio de Energía. Indica que son 3 personas y su consumo siempre ha llegado muy bajo no tienen tantos electrodomésticos, suponen que la persona que realizó la lectura por esta vez se equivocó y le colocaron el consumo de otra vivienda, desea que se verifique que sucede (desea una visita). 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:849d9121-e165-42a1-a7dc-e6d7d1eb9352

Nro. Respuesta: PQR-11700050-Z2Q2

Fecha Respuesta: 09/05/2024 04:23:00 PM

Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión realizada el día miércoles, 8 de mayo de 2024, se encontró medidor con lectura de 14724 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. 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) y 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 202 kWh. No se realiza separación de valores dado que al momento de la atención de la reclamación la factura se encontraba 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:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Darwin Francisco Berrio Marulanda', written in a cursive style.

DARWIN FRANCISCO BERRIO MARULANDA

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	1102798
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	leock36@hotmail.com - Antonio Maria Ruiz Restrepo
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11700050-Z2Q2
Fecha Envío	2024-05-10 18:02
Estado Actual	No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/10 18:04:18	Tiempo de firmado: May 10 23:04:18 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/10 18:04:19	May 10 18:04:19 cl-t205-282cl postfix/smtp [13689]: 2DA2112487FC: to=<leock36@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.9]: 25, delay=1.1, delays=0.12/0.02/0.71/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.73.9] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (in reply to RCPT TO command))
Consumo WS notificacion	2024/05/10 18:22:55	Consumo para id 1102798, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente

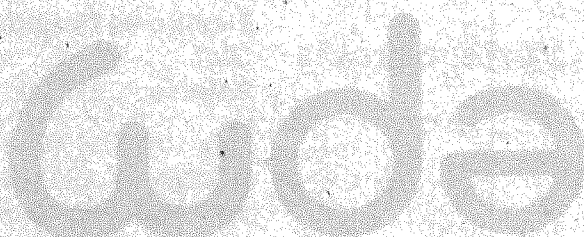
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11700050-Z2Q2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11700050-Z2Q2..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Detalle-PQR-11700050-Z2Q2-8806.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.

