

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL  
PUBLICO EDIFICIO EPM  
FIJACION EN CARTERA      DESTINACION EN CARTERA  
16 MAY 2024      22 MAY 2024  
Advertencia: La notificación se considera surtida a  
finalizar el día siguiente del retiro del aviso.



NIT. 890.904.998 - 1

### RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-11707493-F0K4      Fecha Creación: 07/05/2024 10:59:25 AM  
Contacto: Luis Eustaquio Guardia Moreno  
Instalación: 190045100270400102  
Dirección: RURAL\_190045100270400102\_190045100270400102  
Meses Reclamados: Abril-2024;Marzo-2024;  
Servicio: Energía Mercado Regulado      Municipio: APARTADÓ  
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado      Departamento: Antioquia

#### Detalle de lo solicitado:

Propietario en calidad de usuario reclama por el consumo de energía meses de marzo y abril de 2024, considera que es mucho el consumo porque solo tiene dos ventiladores de techo y una nevera, exige revisión para descartar que se este suministrando energía a otro inmueble, además informa que pagará la totalidad de la factura que tiene en la mano, por lo que no requiere separación de valores en reclamación.

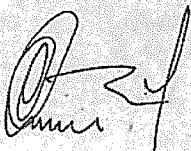
Nro. Respuesta: PQR-11707493-F0K4      Fecha Respuesta: 10/05/2024 07:31:00 AM  
Resultado: No Accede

#### Decisión:

Nuestra empresa en el análisis de la inconformidad del usuario frente a los valores facturados en los meses marzo y abril de 2024 se permite determinar los siguientes: En la facturación de marzo de 2024 (lecturas tomadas entre 29 enero y el 28 de febrero de 2024), se facturó el consumo registrado por el equipo de medida el cual evidenció consumo de 651 kilovatios horas de energía (kWh), de los cuales se cobraron 630 kWh como consumo de marzo y 21 kWh como consumo ajustado de febrero de 2024. Para el mes abril de 2024 (lecturas entre el 28 de febrero y el 27 de marzo de 2024), el contador registró 531 kWh de energía, el cual fue facturado en su totalidad. En revisión realizada por solicitud del cliente, se pudo establecer que la lectura es consecuente con los datos reportados para el cobro del consumo de los meses marzo y abril de 2024, no se presenta perdida de energía, surte la instalación y el aforo es consecuente con el cobro facturado. Así las cosas, el cobro de consumo facturado en los meses marzo y abril de 2024, son correctos. Por lo anterior, no se modifican los valores facturados. Reclamo no accede. No se realiza la separación por solicitud del interesado en la radicación de su inconformidad.

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:**



---

ARIEL RENE LOPEZ LONGA

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**

<b>Id Mensaje</b>	1103310
<b>Emisor</b>	admin@epm.com
<b>Destinatario</b>	dianaguardia6@hotmail.com - Luis Eustaquio Guardia Moreno
<b>Asunto</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11707493-F0K4
<b>Fecha Envío</b>	2024-05-14 06:49
<b>Estado Actual</b>	No fue posible la entrega al destinatario

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2024/05/14 06:50:36	<b>Tiempo de firmado:</b> May 14 11:50:36 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.8.0.
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/14 06:50:37	May 14 06:50:37 cl-t205-282cl postfix/smt [23950]: 125EE12487EE: to=<dianaguardia6@hotmail.com>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.73.29]:25, delay=1, delays=0.1/0.02/0.71/0.16, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.com [52.101.73.29] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). (in reply to RCPT TO command))

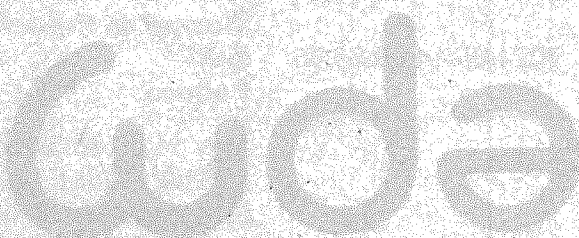
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11707493-F0K4

## Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11707493-F0K4..

Gracias por utilizar los medios digitales

---

**Adjuntos**

---

Detalle-PQR-11707493-F0K4-1099.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.

---

