

CONSTANCIA PUBLICACION DE ATENCION AL
PUBLICO EDIFICIO EPM

FIJACION EN CARTERA

DEFIJACION EN CARTERA

16 MAY 2024

22 MAY 2024

RESULTADO A SU SOLICITUD



NIT. 890.904.998 - 1

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

Caso Nro: PQR-11712583-G1S2

Fecha Creación: 08/05/2024 02:51:31 PM

Contacto: Lina Maria Gonzalez Rojas

Instalación: 060824000600200000

Dirección: CR 84 CL 100 F -20

Meses Reclamados: Abril-2024;

Servicio: Gas Natural Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre:Lina Maria Gonzalez Rojas Cédula:43777134 Dirección:CR 84 CL 100 F -20 Contrato: 47495
Teléfonos: 3194743901 Correo Electrónico: gonzalezlina1815@gmail.com Valor del reclamo: 62.423
Observación: Usuario, la casa es familiar, inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de abril en el servicio de gas. Indica que viven 4 personas hace mas de 15 años, no tiene calentador solo la estufa de 4 puestos sin horno, no comprenden por que tanto consumo si cocinan lo básico, no han notado olores o flama color diferente a la azul en el momento de usar la estufa, solicita visita técnica. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además SI/NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 15b849d0-4ff0-4de4-ad24-8b09000a8b5d
Usuario:vjaramiu

Nro. Respuesta: PQR-11712583-G1S2

Fecha Respuesta: 09/05/2024 03:47:00 PM

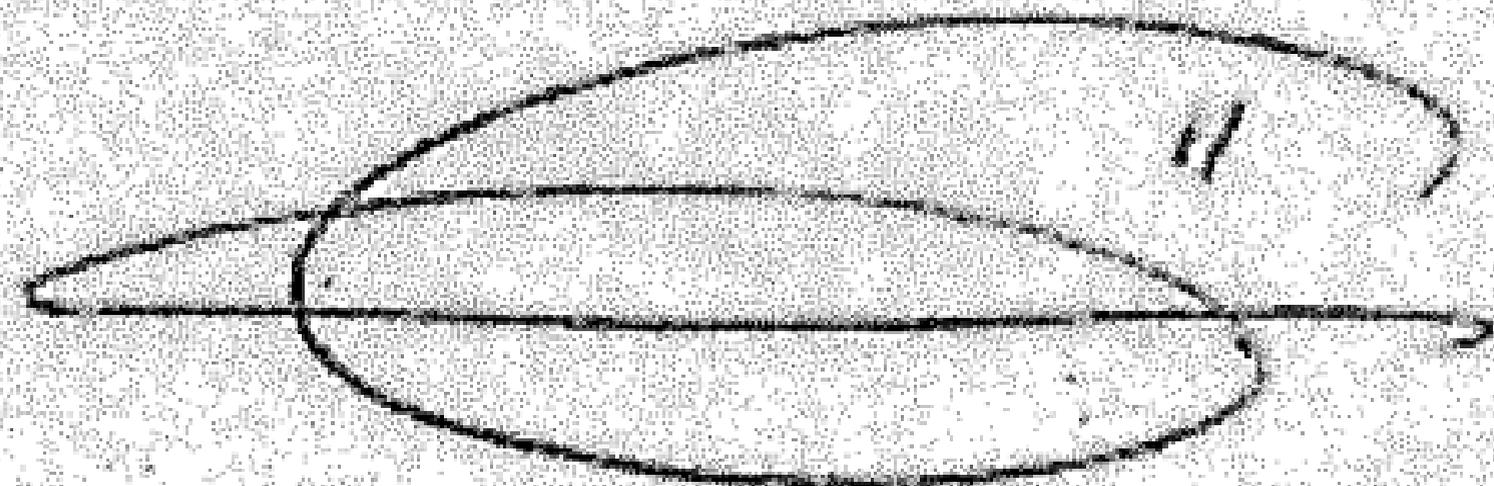
Resultado: No Accede

Decisión:

Nuestra empresa le informa que para la facturación abril de 2024 del servicio de gas, se hace cobro de los consumos realizados entre el 11 marzo al 10 de abril de 2024, verificados los procesos de lectura y facturación, no presenta inconsistencias, consumo facturado según la diferencia de lectura registrada por su medidor, no existe desviación significativa, la variación en el consumo obedece a la utilización dada al servicio, por lo tanto, no se modifican los valores de la factura abril 2024. Consumos facturados según la diferencia de lectura y acorde a la normatividad vigente. Se deja valores en reclamación, por valor de \$4.264,27 y se cobra promedio histórico (30,400 Metros cúbicos) para factura abril 2024. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. 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 en el segundo 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:



JOHN JADER RINCON TABORDA
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	1102776
Emisor	admin@epm.com
Destinatario	gonzalezlina1815@gmail.com - Lina Maria Gonzalez Rojas
Asunto	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11712583-G1S2
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 18:04:21	<p>Tiempo de firmado: May 10 23:04:21 2024 GMT</p> <p>Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.</p>
No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)	2024/05/10 18:04:21	<p>May 10 18:04:21 cl-t205-282cl postfix/smtplib [29370]: 1594412487D6: to=<gonzalezlina1815@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26]:25, delay=0.37, delays=0.1/0.02/0.16/0.09, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.63.26] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuchUser d75a77b69052e-43df56af778si47514491cf.549 - gsmtplib (in reply to RCPT TO command))</p>
Consumo WS notificacion	2024/05/10 18:21:28	<p>Consumo para id 1102776, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente</p>

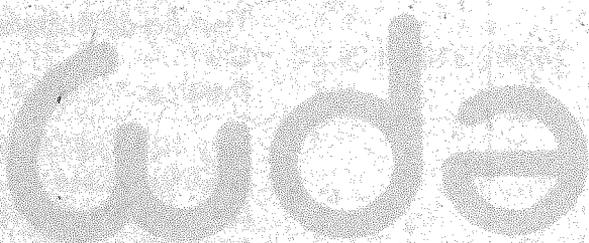
De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba 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-11712583-G1S2

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de Detalle de respuesta al número de radicado PQR-11712583-G1S2..

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.

