

NIT. 890.604.998 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12564995-H5G5 Fecha Creación: 25/03/2025 08:03:01 AM
Contacto: Jose Alduveri Marin Rojas
Instalación: 055223006850180000
Dirección: CR 23 CL 56 HE -18
Meses Reclamados: Marzo-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Cobro de cargos relacionados con el Departamento: Antioquia
servicio público

Detalle de lo solicitado:

Usuario en calidad de inquilino reclama por el cobro facturado por concepto de trabajos en el servicio de energía para el contrato No. 417771, en el estado de cuenta del mes de marzo del 2025, indica que no esta de acuerdo con el cobro, ya que funcionarios de la empresa en el momento de la reparación de la acometida le informaron que esto no tenia costo. Teniendo en cuenta que se facturo de contado se le modifica de manera provisional el cobro por valor de \$208.838.

Nro. Respuesta: PQR-12564995-H5G5 Fecha Respuesta: 10/04/2025 04:40:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

En atención a su reclamo donde indica no estar de acuerdo con el cobro facturado por concepto de trabajos en el servicio de energía para el contrato No. 417771, se indica que se verifica en los sistemas de información y se encuentra que el cobro es procedente, teniendo en cuenta que dicho cobro se derivó de un daño reportado en la línea y el cual al momento de la atención se socializo con el usuario y se le indico que en caso de requerir trabajos adicionales al daño reportado, tendrían cobro al usuario y el mismo autorizo, en este caso se empalmo 3 metros de acometida adicionales, por lo anterior no se reconsidera los valores facturados por concepto de trabajo en servicio de energía por valor de \$208.838. Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación, en este caso se modifica provisional el valor del trabajo de energía por valor de \$208.838. 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.

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.

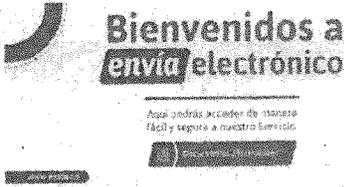
Resuelto por:

Natalia Mantoya

NATALIA MARCELA MONTOYA PULGARIN
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021





Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectrónico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con NIT **890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código **I6-ECD-004**.

Según lo consignado en los registros de EnvíaElectrónico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1304344
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: matiasmarinpuerta@hotmail.com - Jose Alduveri Marin Rojas
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12564995-H5G5
Fecha envío: 2025-04-11 18:00
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<ul style="list-style-type: none"> Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. 	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:01:47	Tiempo de firmado: Apr 11 23:01:47 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9
<ul style="list-style-type: none"> No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) 	Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:01:48	Apr 11 18:01:48 c1-1205-282c1 postfix/smtp[21701]: 3C5F81248540: to=<matiasmarinpuerta@hotmail.com> ,relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.42.17]:25, delay=0.85, delays=0.16/0/0.48/0.22, dsn=5.5.0, status=bounced (host hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.42.17] said: 550 5.5.0 Requested action not taken: mailbox unavailable (S2017062302). [CO] PEPF000066EA.namprd05.prod.outlook.com 2025-04-11T23:01:47.945Z 08DD78F6FA0FA48C (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

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12564995-H5G5

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12564995-H5G5..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12564995-H5G5-7826.pdf	c9c3d8b7b764f5fb6f8501e6e45ea13e968ade90a22f4b4d374be7f56b1f5b6a

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.

www.andesscd.com.co

