

NIT. 990.904.999 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12607938-X2W3 Fecha Creación: 08/04/2025 09:56:38 AM
Contacto: Maria Elbia Caicedo Arango
Instalación: 092722000500170000
Dirección: CR 72 CL 20 E -17
Meses Reclamados: Abril-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: BELLO
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Usuaría en calidad de inquilina presenta reclamo por el consumo de energía en el mes de abril de 2025, solicita revisión técnica ya que indica que los vecinos del lado están pegados a su medidor. No se separan valores, ya que cliente manifiesta su deseo de pagar la totalidad de la factura. Así mismo, se le indicó, que de no realizar el pago e interponer recursos, los mismos le serán rechazados.

Nro. Respuesta: PQR-12607938-X2W3 Fecha Respuesta: 10/04/2025 07:49:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

De acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 267 kilovatios hora (kWh), facturado en el mes de abril de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. El consumo registrado se encuentra dentro del promedio de los últimos seis (6) meses del inmueble. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación el miércoles, 9 de abril de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 94721 kWh, bien marcado, con servicio registrado con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenció trocamiento, ni error de lectura. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas y no se hallaron daños. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio, además no se evidencia que los vecinos estén conectados a su instalación. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de abril de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Observación: No se dejan valores en reclamación, ya que el consumo facturado es igual o inferior al promedio histórico de la instalación, y se aclara que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no están siendo objeto de reclamación. De lo contrario, estos le serán rechazados.

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:

Yirlemy Guerrero

YIRLENY GUERRERO CORDOBA
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

ATC-FR-11 V05 20/09/2021



**Bienvenidos a
envía electrónico**

Aquí podrá acceder de manera
fácil y segura a nuestro Servicio

Envía Electrónico

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 16-ECD-004.

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

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1304605
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviascolvanés.com.co
Destinatario: mariaelvial115@hotmail.com - Maria Elbia Caicedo Arango
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12607938-X2W3
Fecha envío: 2025-04-11 18:02
Documentos Adjuntos: Si
Estado actual: No fue posible la entrega al destinatario

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p>● Mensaje enviado con estampa de tiempo</p> <p>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.</p>	<p>Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:03:56</p>	<p>Tiempo de firmado: Apr 11 23:03:56 2025 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p>● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.)</p>	<p>Fecha: 2025/04/11 Hora: 18:03:58</p>	<p>Apr 11 18:03:58 c1-t205-282ol postfix/smtp[27047]: EB28A12487E4; to=<mariaelvial115@hotmail.com>; relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[52.101.73.9]:25, delay=1.1, delays=0.1/0/0.72/0.28, 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). [AM4PEPF00027A6A.eurprd04.prod.outlook.com 2025-04-11T23:03:57.832Z 08DD787955956PB2] (in reply to RCPT TO command))</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.

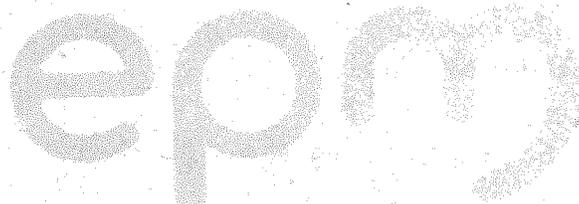
Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparezca la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que 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

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12607938-X2W3..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12607938-X2W3-1350.pdf	411827f63ecf1146e20d31e18889752df83d12cd1b91ee7e549d7be62c720385

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

