

NIT. 990.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-12617633-K2S6 Fecha Creación: 10/04/2025 03:06:36 PM
Contacto: Blanca Nelly Tobon Mejia
Instalación: 057925006410290000
Dirección: CR 95 CL 76 DA -29
Meses Reclamados: Marzo-2025;Febrero-2025;Enero-2025;Diciembre-2024;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: MEDELLIN
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Blanca Nelly Tobon Mejia Cédula: 24789123 Dirección: CR 95 CL 76 DA -29 Contrato: 992269 Teléfonos: 3188483447 Correo Electrónico: blanca1961@gmail.com Valor del reclamo: \$394.309 Meses a reclamar: sin ajustes. (Diciembre, enero, febrero y marzo) Observación: Usaria en calidad de (Propietaria) inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Diciembre, enero, febrero y marzo en el servicio de la energía. Indica que viven 3 personas hace 40 años, y están registrando consumos muy elevados para el uso que le dan al servicio. Desea se verifique su facturación, y solicita la visita de un funcionario al inmueble para realizar las verificaciones pertinentes en el medidor. 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:5a895fc5-7048-4b0e-bad9-748a8b655eb4

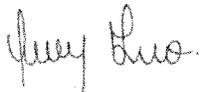
Nro. Respuesta: PQR-12617633-K2S6 Fecha Respuesta: 14/04/2025 09:28:00 AM
Resultado: No Accede

Decisión:

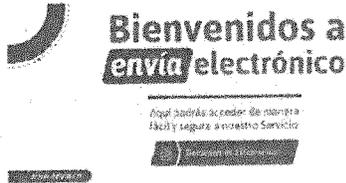
De acuerdo con el análisis de los consumos de energía facturados en diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025 correspondiente a 162 Kilovatios Hora (kWh), 158 kWh, 184 kWh y 175 kWh respectivamente, se observa que estos no presentaron desviación significativa (alto consumo) de acuerdo con la resolución CREG 105 de 2024. Según Resolución CREG 105 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación analizado, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, límites que se determinan para la facturación mensual con base en el consumo promedio de los últimos 12 meses realmente medidos y facturados, diferentes a cero y sin novedades. En cuanto a su solicitud de realizar una revisión, le indicamos que no se consideró necesario, ya que en el análisis de los consumos facturados se evidenció que estos son constantes, cercanos al promedio de los últimos doce meses, además, no se detectó ninguna anomalía en la toma de las lecturas, por lo cual, podemos concluir que estos corresponden al uso del servicio y, por lo tanto, a las unidades consumidas en el inmueble. Sin embargo, en caso de estimarlo necesario, le recomendamos validar el estado de las redes internas de la instalación con la ayuda de un técnico particular, para que pueda identificar si en éstas se pueden estar presentado situaciones, que estén impactando la cantidad de unidades consumidas, teniendo en cuenta que los clientes y usuarios deben velar por mantener dichas instalaciones en condiciones óptimas de funcionamiento para una buena prestación del servicio. Es importante tener en cuenta que el consumo se liquida mes vencido, de modo que los cambios en el uso del servicio no se reflejan de manera inmediata en la cuenta, los consumos no están estrictamente relacionados a la cantidad de personas y su permanencia, se pueden presentar variaciones, principalmente ocasionadas por los hábitos de uso del servicio en el inmueble y el tiempo de utilización de los diferentes artefactos o elementos instalados que requieran del uso del servicio. Cabe señalar que el usuario también puede validar en que actividades y en que horarios demanda mayor uso del servicio, con el fin de implementar medidas de ahorro y/o uso eficiente del mismo, que conlleven a un menor consumo y por ende menor valor facturado. Consecuentes con lo anterior, nuestra empresa no modifica el consumo de energía facturado en noviembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025 bajo el contrato 992269, toda vez que los consumos se facturan por estricta diferencia de lecturas y no presentan desviación significativa. No se dejan valores en reclamación, teniendo en cuenta que, las facturas objeto de reclamo están pagadas en su totalidad.

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:



YENCY YADIRA MURILLO CETRE
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico



EnvíaElectronico 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 EnvíaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 1306356
Remitente: admin@epm.com
Cuenta Remitente: documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
Destinatario: blanca1961@gmail.com - Blanca Neily Tobón Mejía
Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-12617633-K2S6
Fecha envío: 2025-04-15 18:01
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: 2025/04/15 Hora: 18:03:35	Tiempo de firmado: Apr 15 23:03:35 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: 2025/04/15 Hora: 18:03:36	Apr 15 18:03:36 cl-t205-282cl postfix/smtp[18858]: 5E7C21248807: to=<blanca1961@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in1.google.COM[142.250.141.27]:25, delay=0.92, delays=0.07/0.0/0.64/0.2, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in1.google.COM [142.250.141.27] 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 006d021491bc7-604a5b7ecaesi267039eaf.27 - gsmtp (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-12617633-K2S6

Cuerpo del mensaje:

notificacion PQR

Notificación PQR



¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-12617633-K2S6..

Gracias por utilizar los medios digitales

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-12617633-K286-5298.pdf	ccc36c73d372a3a3c62715df7969c5964b93d2c9fac2941d42c7f9a59f2did97

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